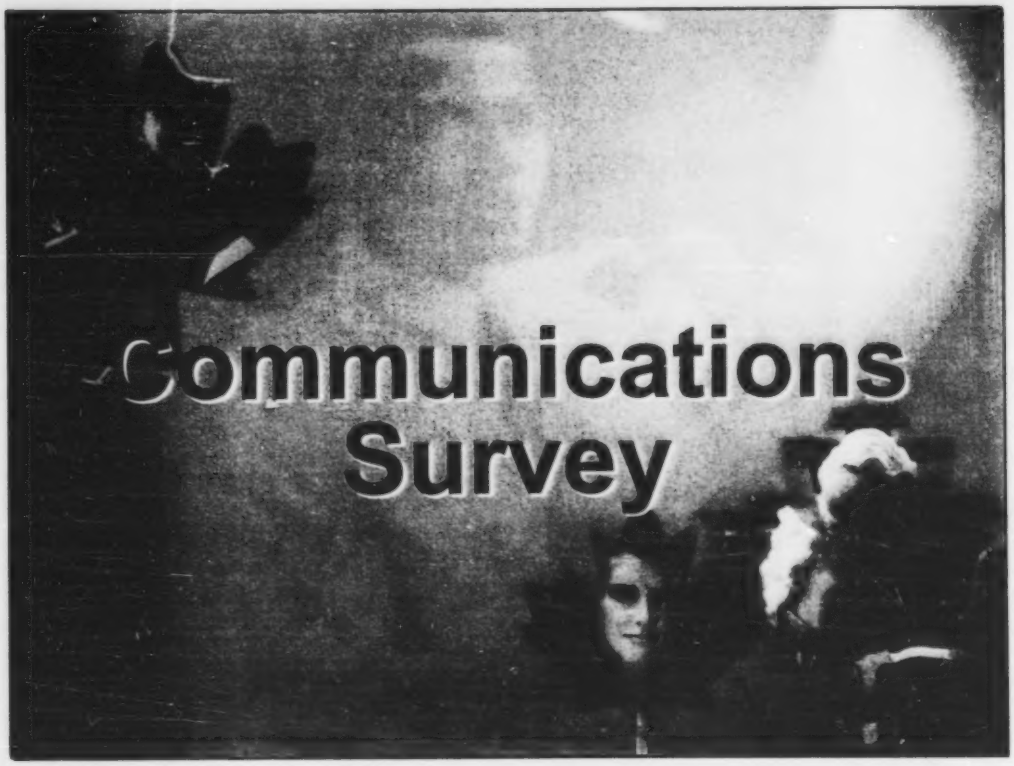


Listening to Canadians

Winter 2000

Canada
Information Office

Bureau d'information
du Canada

Canada

Published by the Canada Information Office on April 7, 2000

For more information, please contact the Research and Analysis Branch at (613) 992-8545

101-04967/

II

Communications Survey: Listening to Canadians

Table of Contents

The Survey	*ii*
Executive Summary	*1*
Performance Rating	*2*
Reasons for Performance Rating	*7*
Sense of Belonging to Canada and to Province	*8*
Top-of-Mind Issues	*10*
Rated Priorities	*16*
Priority-Performance Grids	
Canada	*21*
British Columbia	*22*
Alberta	*23*
Saskatchewan	*24*
Manitoba	*25*
Ontario	*26*
Quebec	*27*
Maritime Provinces	*28*
Newfoundland	*29*
Women	*30*
Rural	*31*
Youth	*32*
Economically Insecure	*33*
Elements of Reputation	*34*
Conclusion	*38*

Canada Information Office / Bureau d'information du Canada

Canada

THE SURVEY

(background notes)

- Total sample - 4769; 2116 panel respondents
- Margin of error for Canada : 1.4% (19 times out of 20)
- Margin of error for panel: 2.2% (19 times out of 20)
- Oversampling in Newfoundland

PROVINCE	MARGIN OF ERROR
British Columbia	4.4%
Alberta	5.0%
Saskatchewan	4.8%
Manitoba	5.0%
Ontario	3.3%
Quebec	2.7%
New Brunswick	8.1%
Nova Scotia	9.7%
Prince Edward Island	9.9%
Newfoundland	5.0%
Atlantic	3.6%
TOTAL	1.4%

Urban - 3113 respondents (65%) (margin of error: 1.8%, 19 times out of 20)

Rural - 1584 respondents (35%) (margin of error: 2.5%, 19 times out of 20)

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

Canada

II

Communications Survey: Listening to Canadians

EXECUTIVE SUMMARY

- The Government's performance rating has remained steady since the Fall of 1999. Four in ten (39%) Canadians gave the Government a "good" performance rating, about the same as in the Fall of 1999 (37%). The Government's ratings are strongest in Ontario, the Atlantic Provinces and Manitoba and are moderately favourable in Quebec and Alberta. Ratings are now lowest in British Columbia and Saskatchewan. Canadians who give the Government a good rating are most likely to cite its achievements in the economic arena while those who give a poor rating are most likely to mention waste and misuse of tax dollars, poor policies or a belief that the Government is not listening to them.
- Most Canadians continue to hold a strong feeling of belonging to Canada. A large majority of Canadians have a strong feeling of attachment to Canada and to their province. The most important factors that contribute to a sense of belonging to Canada are the quality of life we enjoy in Canada, our free and democratic system, our open and diverse heritage, our natural resources and the health care system.
- Health care has become by far the most important top-of-mind issue facing Canadians. Other quality of life issues also occupy the top tier of issues and include: education, job opportunities for youth and children's issues. Economic management issues, for which the Government gets much credit from Canadians, now occupy a distinct second tier in terms of their priority. These include unemployment, debt management, taxation, technology and innovation and trade promotion.
- The Government fares well on most of the economic management issues: trade promotion, technology and innovation, debt management and unemployment- with the exception of taxation. The Government gets generally lower performance ratings on the quality of life issues-- education, children's issues, homelessness and health care.
- From a set of attributes that describe the Government's reputation among Canadians, the highest rated in importance are: ethical standards, services, managing cost-effectively and listening to Canadians. While the Government scores moderately well in terms of performance with the first four, its performance ratings on cost-effective management and listening to Canadians are the poorest among the attributes mentioned.
- The Government's performance ratings on key issues and its reputation help shape its overall performance rating and have kept it relatively steady over the past four months. While relatively poor ratings for cost-effective management, listening to Canadians, health care and other quality of life issues have combined to put downward pressure on the Government's overall performance rating, good assessments on service delivery, ethics, leadership and the economic management issues have helped keep the rating at the same level since September 1999.

PERFORMANCE RATING

(background notes)

"Generally speaking, how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither good nor bad."

"And how would you rate the performance of your provincial government? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point 4 is neither good nor bad."

Change in Government of Canada Performance Rating Since Fall 1999 (% saying good)

B.C. (+7%); Ont (+6%); Alta (+3%); Atl (+2%)

Que (-3%); Sask (-2%); Man (-2%)

GOVERNMENT OF CANADA	FALL 1999	WINTER 2000
Canada	37%	39%
Atlantic	38%	40%
Quebec	33%	30%
Ontario	43%	49%
Manitoba	38%	36%
Saskatchewan	34%	32%
Alberta	34%	37%
British Columbia	27%	34%

PROVINCIAL GOVERNMENTS	FALL 1999	WINTER 2000
Canada	36%	38%
Atlantic	44%	47%
Quebec	23%	26%
Ontario	48%	47%
Manitoba	34%	42%
Saskatchewan	33%	36%
Alberta	57%	62%
British Columbia	8%	11%

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

Canada

H

II

Communications Survey: Listening to Canadians

- The ratings for the Government of Canada have been holding steady over the past year. Currently, 39% of Canadians offer a positive assessment. Close to six in ten say the Government is moving in the right direction. The ratings have moved up moderately in Ontario and BC since last Fall, and down slightly in Quebec, Saskatchewan and Manitoba.
- Ratings for the Government of Canada are comparable to most provincial performance ratings, shown here by the blue bars. The assessment for the Government of Canada is marginally better than for the Governments of Ontario and Quebec, and significantly better than for the British Columbia Government. The reverse is true in the Atlantic, Manitoba, Saskatchewan and especially in Alberta.

PERFORMANCE RATING

NET PERFORMANCE RATING

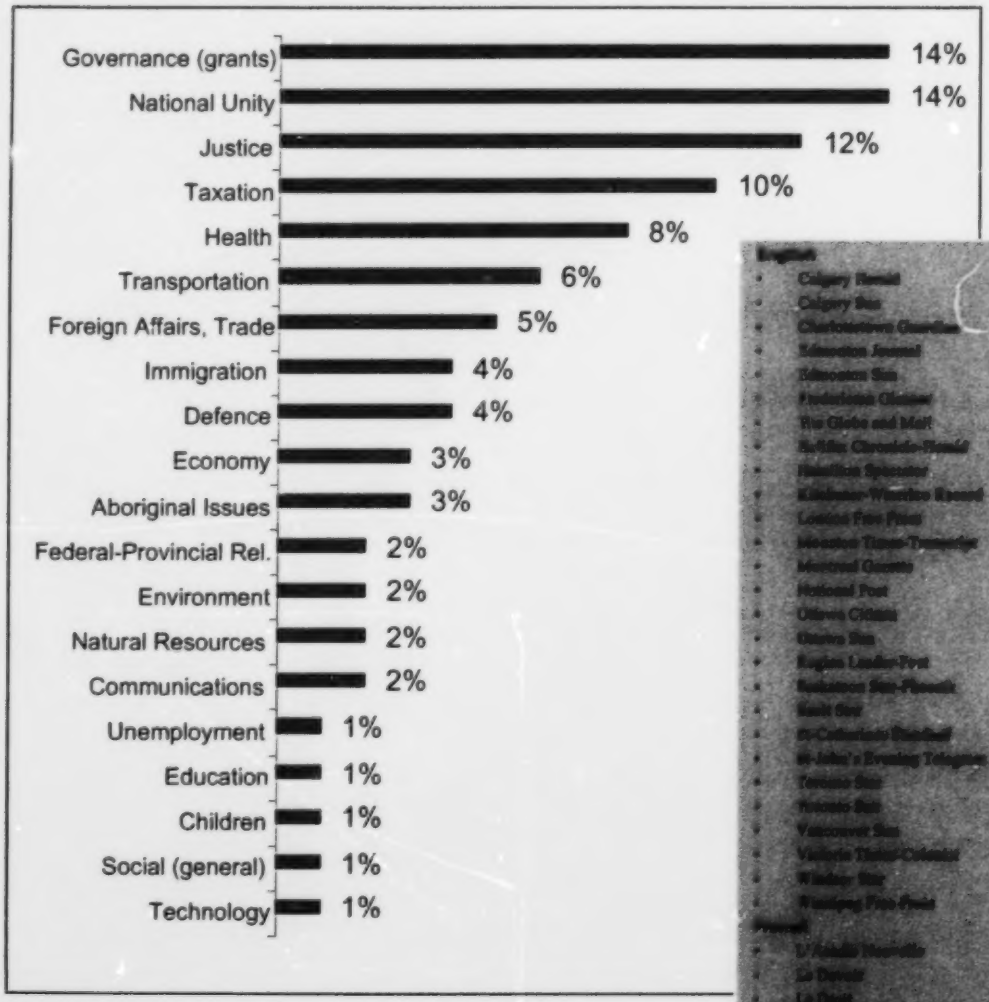
(background notes)

	GOOD PERFORMANCE GOVERNMENT OF CANADA % (5,6,7 ON A 7-POINT SCALE)	POOR PERFORMANCE GOVERNMENT OF CANADA % (1,2,3 ON A 7-POINT SCALE)	NET RESULTS (% GOOD MINUS % POOR)
Canada	39	29	+10
Atlantic	40	23	+17
Quebec	30	31	-1
Ontario	49	23	+26
Manitoba	36	29	+7
Saskatchewan	32	40	-8
Alberta	37	36	+1
British Columbia	34	38	-4

Communications Survey: Listening to Canadians

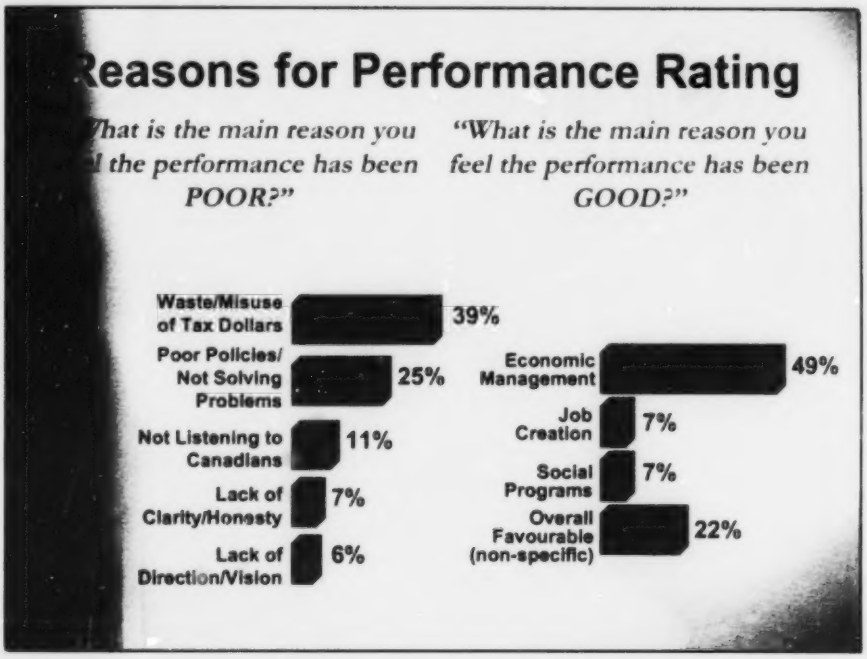
- Based on the above chart, which shows the difference between those who say the Government of Canada is doing a good job and those who say it is doing poorly, the Government receives net positive ratings in Ontario, the Atlantic Provinces and Manitoba. The ratings are almost evenly balanced in Alberta and Quebec and negative in British Columbia and Saskatchewan.

Volume of Newspaper Coverage
(Front-page and editorial)
December 15, 1999 - February 15, 2000

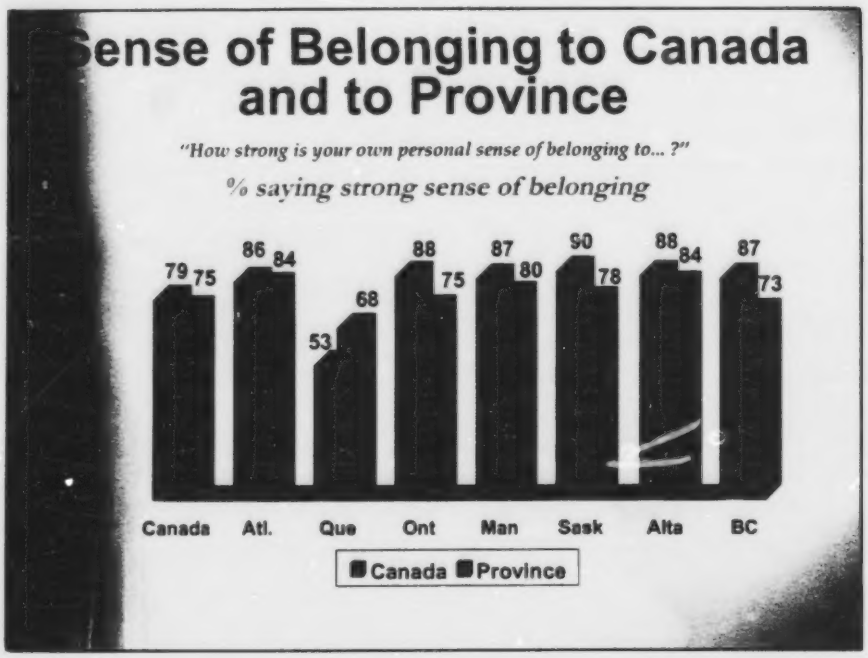


Source: Binarius Research

Communications Survey: Listening to Canadians



- Immediately following the question on the overall performance of the Government, the survey asked Canadians to identify, without prompting, their main reason for rating the government's performance favourably or negatively.
- The above chart suggests that the Government's ratings are driven by a mix of reputation factors and issues. Those who rate the Government's performance negatively, do so largely because of a perception of waste and misuse of public funds, no doubt fuelled by recent media coverage of the grants and contributions issues. Indeed, a media content analysis of newspaper stories during the weeks preceding and including the survey fieldwork reveals that the HRDC story was one of the most frequently covered federal government issues (see chart on page 6 opposite). Many are also critical of Government policy on health and other issues, and believe the Government is not listening to them.
- Those who rate the Government's performance favourably, on the other hand, do so primarily because of the economy and a perception of strong economic leadership.

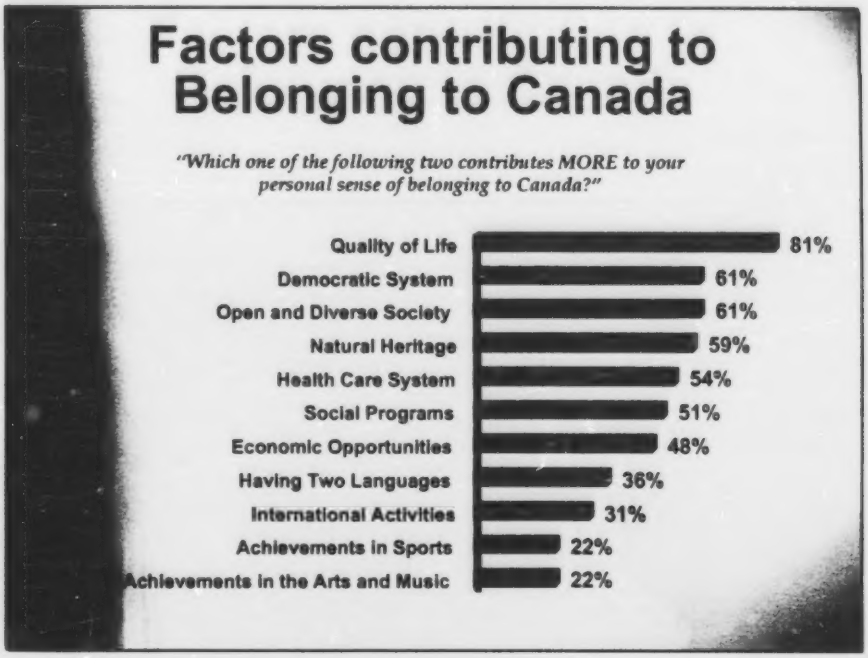


- The survey also included a set of questions measuring personal attachment to Canada and to the province along with the important factors in attachment to Canada.
- The sense of belonging to Canada among Canadians is as high or higher than the sense of belonging to the province in most regions of Canada, except for Quebec. A "strong" sense of belonging ranges from the high eighties in Ontario and the Western part of the country to slightly over half (53%) in Quebec. A strong sense of belonging to the province is highest in the Atlantic (84%) and Alberta (84%) and lowest in Quebec (68%).
- The sense of belonging to Canada and to the province are both lower in Quebec than in other regions while the sense of belonging to Canada and to the province are both higher in the Atlantic Provinces and Alberta.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

Canada

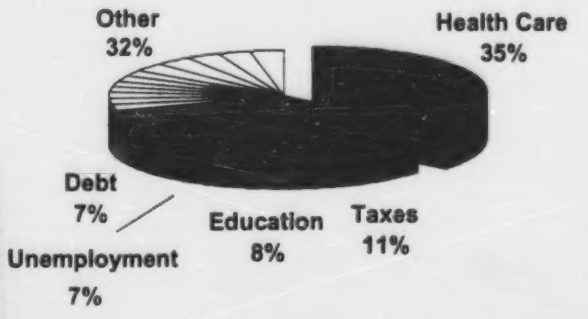
Communications Survey: Listening to Canadians



- Following the questions on attachment to country and province, survey participants were then presented with a series of tradeoffs and asked to choose which of the two factors presented was most important in their attachment to Canada. The above chart shows that quality of life was the factor chosen most often (by 81%). Quality of life was chosen most often in every region and among every socio-demographic group in the Canadian population.
- A second tier consisted of democratic system, open and diverse society and natural heritage. Canada's natural heritage is relatively most important to British Columbians (chosen by 64%) and Albertans (chosen by 63%) and relatively least important to Quebeckers (chosen by 53%).
- Elements of Canada's social and economic infrastructure (health care system, social programs and economic opportunities represented a third tier of attributes. The health care system was rated relatively the most important by Atlantic Canadians (61%), Manitoba and Saskatchewan residents (61%) and Ontarians (59%) and least by Quebeckers (48%).
- Having two languages was chosen by over one third. It is considered more important to attachment to Canada in Quebec (50%) and less important in Western Canada - Manitoba and Saskatchewan (23%), Alberta (25%) and British Columbia 28%).

Top-of-Mind Issues
(unprompted)

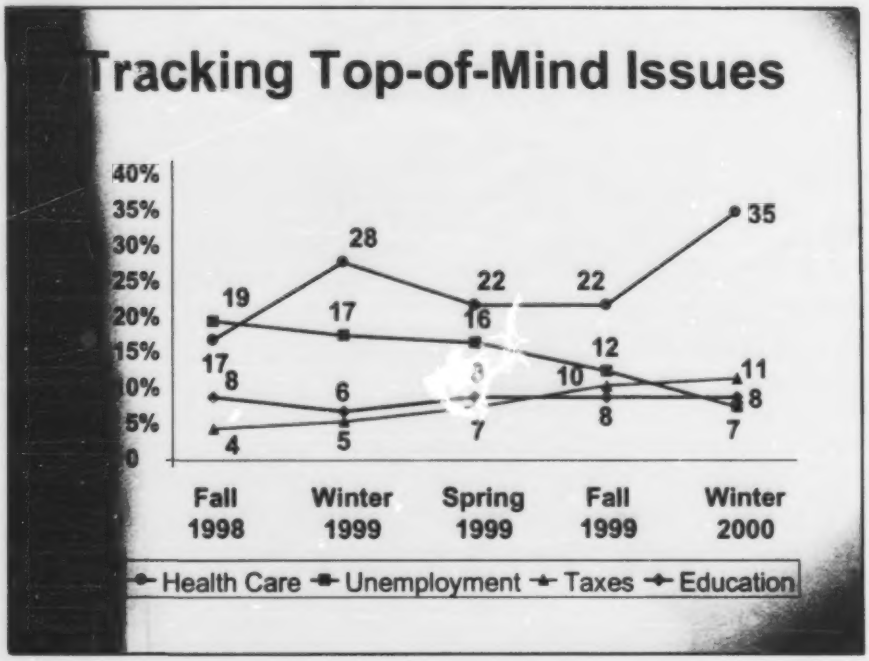
"Thinking about the issues facing Canada today, which one should the Government of Canada focus on most?"



- Concern over health care dominates the public agenda. It was mentioned as the top-of-mind priority by 35% of Canadians.
- Well behind are taxes and education, followed by unemployment and debt reduction.
- Public opinion then fragments over a wide range of issues, such as homelessness (5%), the economy (4%), immigration (3%) and agriculture (2%).

Canada Information Office
Bureau d'information du Canada
Canada

Communications Survey: Listening to Canadians



- Looking at the most important top-of-mind issues over time, mentions of health care have more than doubled since our first survey in 1998. A significant increase has taken place over the last quarter, a jump of 13 points.
- Over the last 15 months, mentions of unemployment have declined from 19% to 7%, reflecting the decrease in the unemployment rate.
- At the same time, we note a gradual but steady increase in concern over taxes, holding steady over the last quarter.
- And education has consistently registered among the top four or five issues for Canadians.

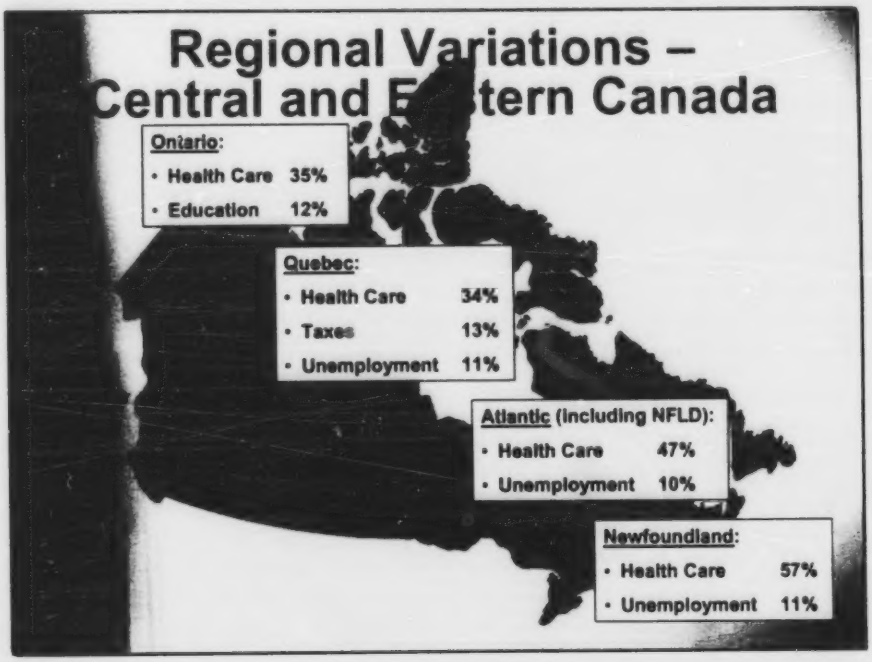
REGIONAL VARIATIONS

WINTER 2000 (Fall 1999 in brackets)

(background notes)

	ATLANTIC %	QUEBEC %	ONTARIO %
Health Care	47 (30)	34 (22)	35 (22)
Taxes	6 (5)	13 (11)	10 (9)
Education	10 (7)	5 (7)	12 (10)
Unemployment	10 (21)	11 (18)	7 (10)
Debt	4 (4)	6 (6)	6 (6)
Economy	3	5	4
Poverty/ Homelessness	5	7	5
Agriculture/ Farming	0	1	1
Canadian Unity	1	3	2

Communications Survey: Listening to Canadians



- Health care was cited top-of-mind as the most important priority for the Federal Government in every region of the country.
- In Newfoundland, over half (57%) mentioned health care, followed far behind by unemployment (11%). For the Atlantic Region as a whole (including Newfoundland), 47% mentioned health care, also trailed a long way behind by unemployment (10%). The high ratings for the health care issue in this region reflect the greater relative priority put here on quality-of-life issues relative to fiscal issues.
- In Quebec 34% mentioned health care; much smaller proportions mentioned taxes (13%) and unemployment (11%).
- In Ontario, 35% mentioned health care and 12% identified education.

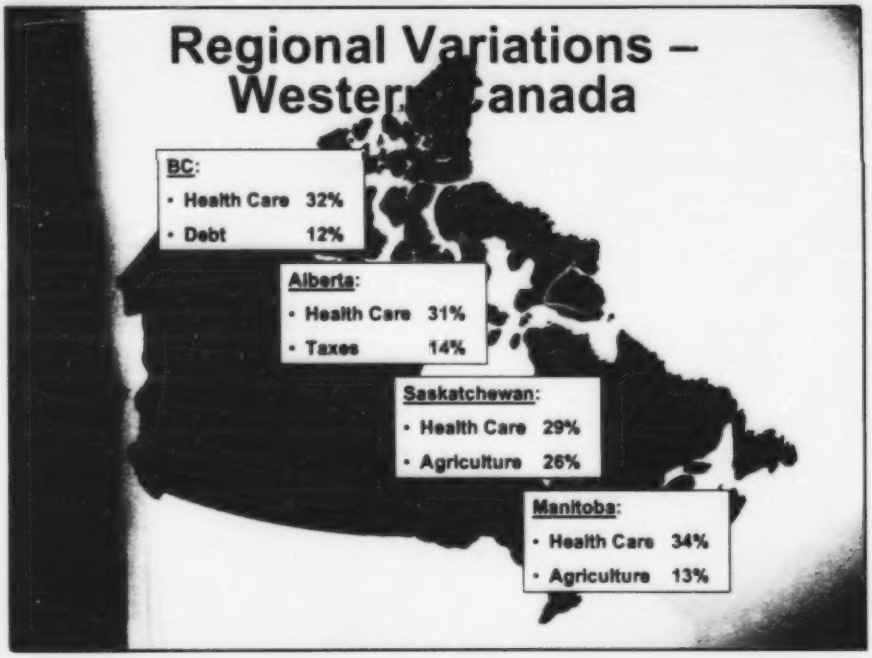
REGIONAL VARIATIONS

WINTER 2000 (Fall 1999 in brackets)

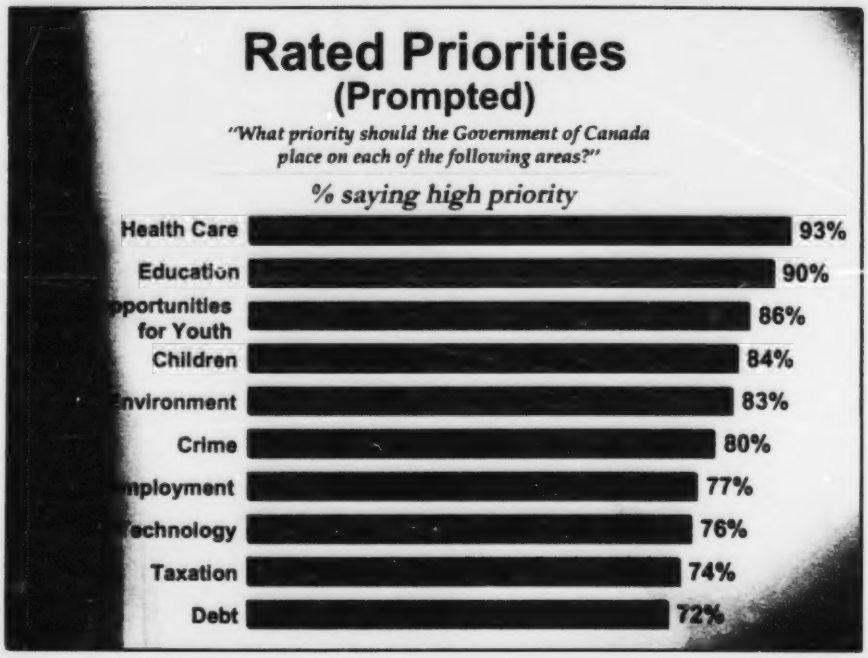
(background notes)

	MANITOBA %	SASK %	ALBERTA %	B.C. %
Health Care	34 (33)	29 (22)	31 (21)	32 (13)
Taxes	11 (11)	11 (12)	14 (14)	10 (11)
Education	5 (8)	5 (5)	7 (9)	6 (6)
Unemployment	4 (5)	6 (9)	3 (6)	8 (8)
Debt	8 (9)	4 (7)	9 (12)	12 (13)
Economy	4	4	3	6
Poverty/ Homelessness	5	3	4	3
Agriculture/ Farming	13 (5)	26 (19)	3	1
Canadian Unity	2	1	3	1

Communications Survey: Listening to Canadians

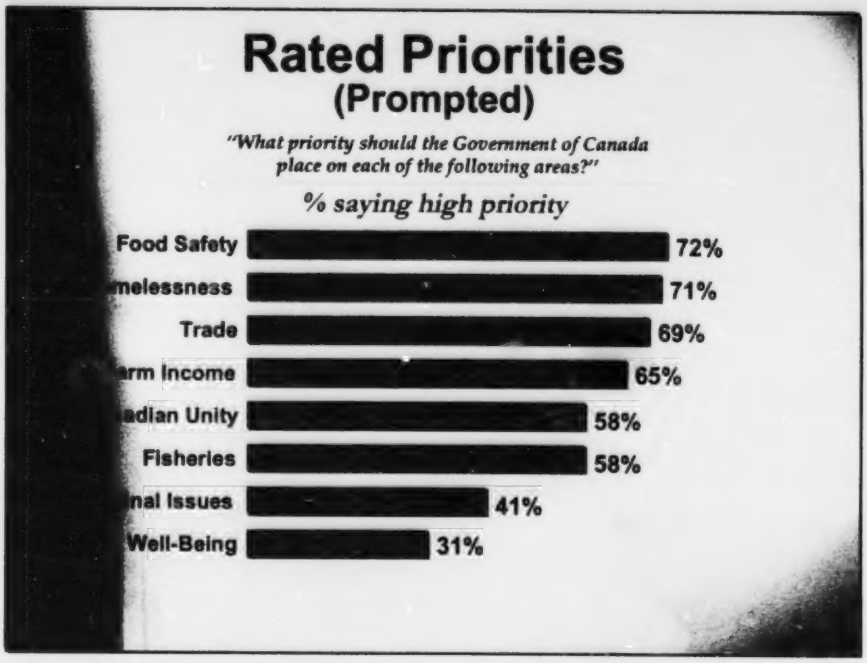


- In Manitoba, 34% mentioned health care, with agriculture at 13%. In rural Manitoba, 34% mentioned health care and 16% mentioned agriculture while in urban Manitoba, those proportions were 35% and 7% respectively.
- In Saskatchewan, mentions of health care and agricultural issues were approximately equal at 29% and 26% respectively. In rural Saskatchewan, 31% mentioned health care and 31% mentioned agriculture while in urban Saskatchewan, these proportions were 29% and 18% respectively.
- In Alberta 31% identified health care as their top concern, followed by taxes at 14%.
- British Columbians were also most likely to identify health care (32%), while debt was mentioned by 12%.



- Canadians were asked to rate the priority of 18 issues on a scale from one to seven. The above chart shows the highest rated issues in terms of priority. It also shows that quality-of-life issues (health care, education, job opportunities for youth, children's issues, the environment and crime) tend to occupy the highest rungs.
- Economic and fiscal issues form a second tier of priorities, all ranging between 72% and 77%. The level of taxation and the debt are rated as high priorities by 74% and 72% of Canadians respectively. The priority ratings of these two issues are related, that is, persons who give taxation a high priority tend also to give the debt a high priority.

Communications Survey: Listening to Canadians



- Natural resource issues form a third tier; farm income was rated as a high priority by 65% and managing the fisheries was rated as a high priority by 58%. Closer to the bottom than the top is the issue of Canadian Unity, which was rated as a high priority by 58%. Somewhat lower in priority rating were Aboriginal issues and improving the well-being of people in other countries, which were rated as high priorities by 41% and 31% respectively.
- Two long-term trends worth noting from this and previous surveys are the decline in the priority of unemployment and the rise of taxation. The Winter 2000 survey found that 77% of Canadians rated unemployment as a high priority, down from 81% in Fall 1999 and 84% in Spring 1999. Conversely, 74% gave taxation a high priority– up steadily from 70% in Fall 1999 and 64% in Winter 1999. Another item that merits watching is the rise in concern over the environment: 83% gave it a high priority in Winter 2000, up from 78% in Fall 1999.

RATED PERFORMANCE

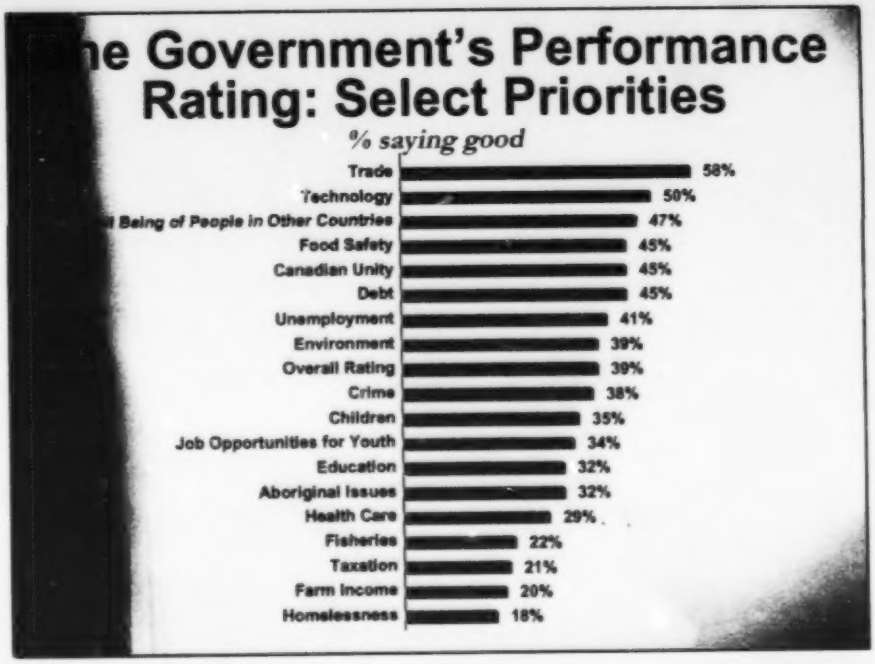
(background notes)

Respondents are asked to rate the performance of the Government of Canada in a number of policy areas on a scale from 1 to 7, with 1 being terrible, 7 being excellent and 4 being the mid-point. The ratings 5, 6 and 7 are considered *good performance* ratings; 1, 2 and 3 are considered poor performance ratings.

The chart shows the difference in the percent rating the Government's performance as "good" and the percent rating the government's rating as "poor".

ISSUE	GOOD PERFORMANCE %	POOR PERFORMANCE %	NET (% GOOD MINUS % POOR)
Promoting Trade	58	10	+48
Technology and Innovation	50	16	+34
Improving the Well-Being of People in Other Countries	47	17	+30
Food Safety	45	21	+24
Canadian Unity	45 (37 in Quebec)	25 (34 in Quebec)	+20 (+3 in Quebec)
Debt	45	27	+18
Unemployment (+14 since Fall '99)	41	28	+13
Environment	39	27	+12
Crime	38	31	+7
Children's Issues	35	31	+4
Job Opportunities for Young People	34	33	+1
Aboriginal Isues	32	32	0
Education (-9 since Fall '99)	32	38	-6
Managing the Fisheries	22	37	-15
Farm Income	20	39	-19
Health Care (-14 since Fall '99)	29	49	-20
Homelessness	18	49	-31
Taxes	21	52	-31
Agricultural Issues (asked only in Prairies)	16	56	-40

Communications Survey: Listening to Canadians

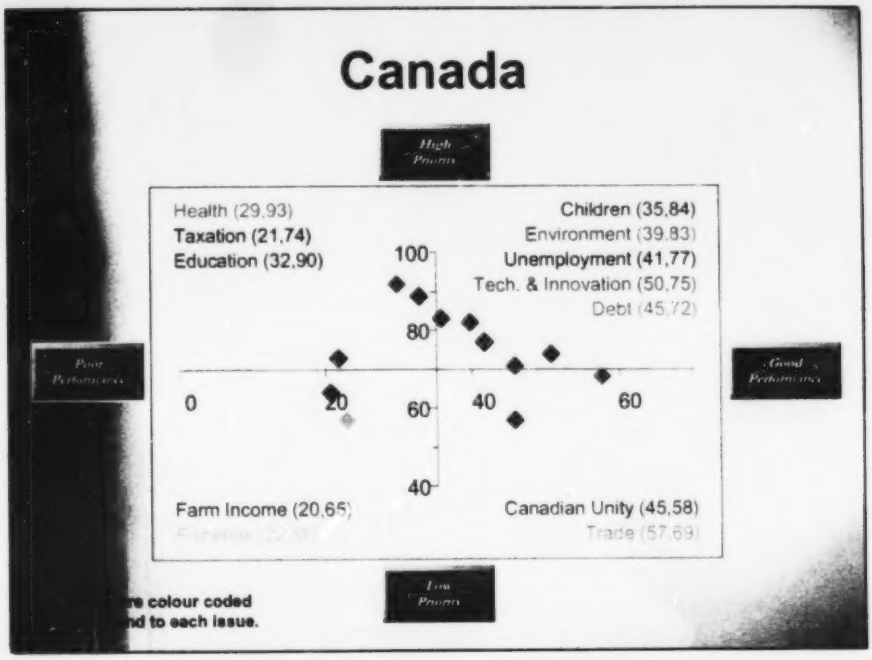


- Survey participants were asked to rate the Government's performance on these same issues on a scale from one to seven.
- The Government gets its most positive ratings from trade promotion: 58% of Canadians approve of the Government's performance in this area. Those who gave the Government a positive rating identified trade missions, the World Trade Organization and the North American Free Trade Agreement (NAFTA) as their reasons.
- The Government's performance on Canadian unity was rated positively by 45%. Those who gave a positive rating tended to mention the Government's proposed "Clarity" legislation and its overall positive approach. Those who gave the Government an unfavourable rating did so for the following reasons: the Government's proposed "Clarity" legislation, lack of action and because the Government is perceived to have focussed too much on national unity.
- A plurality (41%) gave the Government a good rating on unemployment. The vast majority of those who gave a good rating did so because they said that the Government's policies have created new jobs. Those who gave a poor rating offered the following: lack of action by the Government, the recent controversy over grants and contributions and the poor state of the economy.
- Other issues on which the Government received good ratings were: the well-being of people in other countries, food safety and managing the debt.

- The Government's rating on farm income was strongly negative: 39% gave the Government a poor rating and 20% gave the Government a good rating (leaving a net negative rating of -19). Those who gave the Government a negative rating mentioned lack of action by the Government, that the Government's aid package is inadequate, the effect of trade agreements (i.e. WTO) and the policies of the Wheat Board.
- The Government's rating on health care was on balance negative: half (49%) gave the Government a poor rating and three in ten (29%) gave the Government a good rating (resulting in a negative balance of 20). Those who gave the Government a good rating mentioned increased funding by the Government. Those who gave the Government a poor rating gave the following reasons: decreased funding, insufficient increases in funding, and lack of action.
- The Government's rating on homelessness was the worst (along with taxation) for the 18 issues mentioned. Half (49%) gave the Government a poor rating and only 18% gave it a good rating, resulting in net negative rating on the homelessness issue of -31. The most frequently-mentioned reasons by those who gave the Government a good rating was increased funding. The most frequently-mentioned reasons by those who gave the Government a poor rating were: cutbacks in funding, generally insufficient funding for the homeless and lack of action by the Government.
- Note that the survey was taken before the announcement of farm aid agreements with Manitoba and Saskatchewan and the Budget Speech.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada
Canada

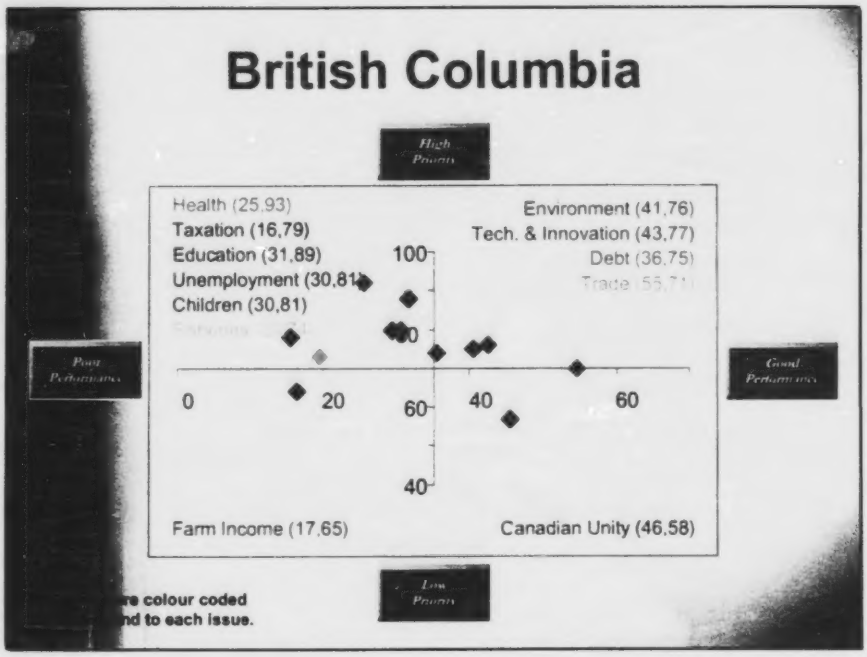
Communications Survey: Listening to Canadians



- This grid shows that for Canada as a whole, quality-of-life issues (such as health and education) and taxation should be considered key communications challenges as they are considered to be high priorities by the public while the Government is not perceived to be performing well in these areas. On the other hand, the scientific portfolios (the environment and technology) and economic management (unemployment and debt management) are strengths in that they are accorded high priority and the Government is perceived to be performing well on them.
- Resource industry issues (farm income and fisheries) also represent challenges for the Government while trade promotion and Canadian unity represent areas of strength.

The above grid shows, for 11 issues, the proportion of survey participants who give that issue a "high" priority rating (5,6 or 7 on scale from 1 to 7) and the proportion of survey participants who give the Government a "good" performance rating (5,6 or 7 on scale from 1 to 7). The diamonds indicate the position of that issue in terms of its priority and the public's rating of the Government's performance. The higher the percentage of survey participants who give the Government a "good" rating on an issue, the farther to the right (Good Performance) the diamond appears. The higher the priority of an issue, the closer the diamond is to the top of the grid (High Priority).

The issues measured are indicated in the grid along with the percent who say "good performance" and the percent who say "high priority". Example: *Canadian Unity (45, 58)* means that 45% give the Government a "good" performance rating and 58% give the issue a "high priority."

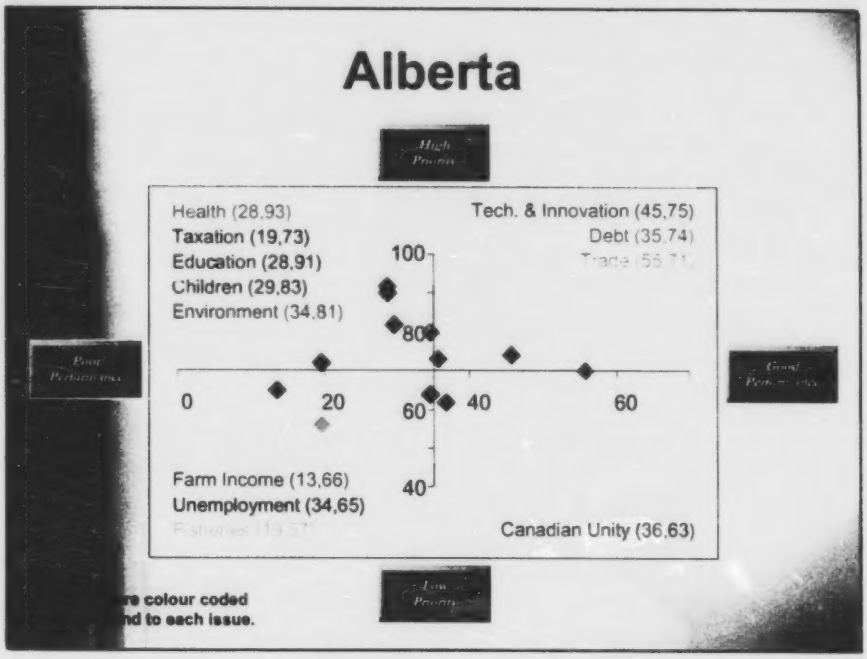


- This grid shows the relative positioning of the issues in British Columbia in terms of their priority and the Government's performance.
- While there are many similarities with the grid for Canada as a whole, the reader will observe that the Government is faced with numerous communications challenges in this province. In particular, the fisheries issue is a challenge in British Columbia, since its priority is much higher in British Columbia than for the nation as a whole. The quality-of-life issues (health care, education and children's issues) also represent a problem because of the Government's low performance ratings on these issues in British Columbia.
- Conversely, trade, technology and the environment should be considered the Government's key strengths in British Columbia.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.

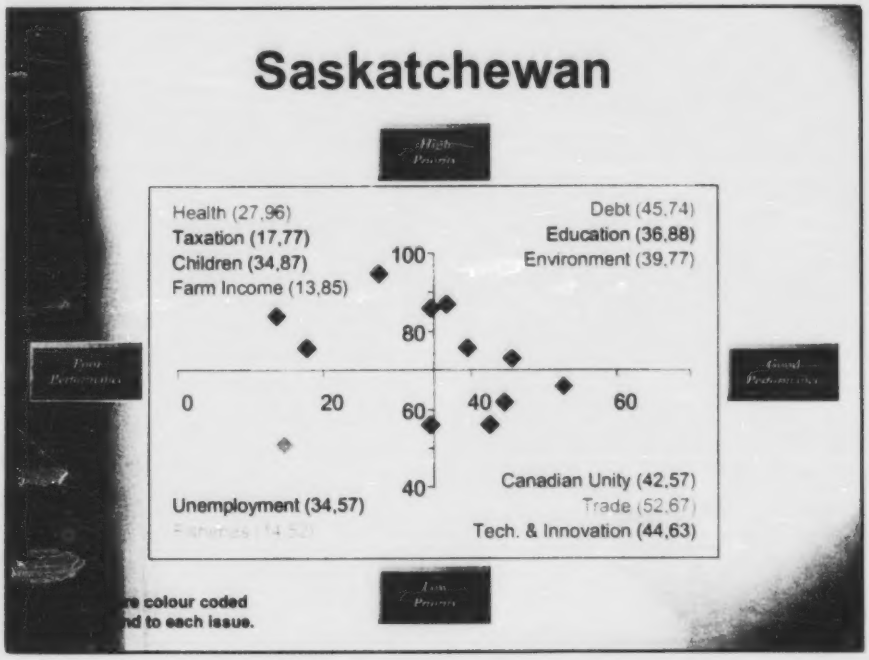
II

Communications Survey: Listening to Canadians



- As in neighbouring British Columbia, quality-of-life issues (health, education and children's issues) and taxation are a more serious liability in Alberta for the Government. The Government is relatively weaker on the economic management issues (unemployment and the debt) than in other provinces.
- Trade and technology represent the Government's strengths in Alberta.
- The Government is weaker on the farm income issue, although it is not one of the highest priorities of the Alberta public as a whole. It should be noted, however, that the priority rating for this issue is significantly higher in rural areas of the province, while the Government's performance rating on the issue is significantly lower.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.



- In Saskatchewan, the farm income issue represents the outstanding challenge for the Government. The priority is higher here than in any other province, while the Government's performance rating on that issue is strongly negative. In rural areas, the rated priority is marginally higher than that given by urban areas while the Government's performance rating is equally low in both.
- Quality-of-life issues (health and children's issues but not education) and taxation here, as elsewhere, are other major challenges for the Government. Debt management and the environment represent on the other hand the Government's strengths in Saskatchewan. The Government's record on job creation is less of an asset here because the unemployment issue has a relatively lower priority. Trade, technology and Canadian unity also represent strengths for the Government in this province.

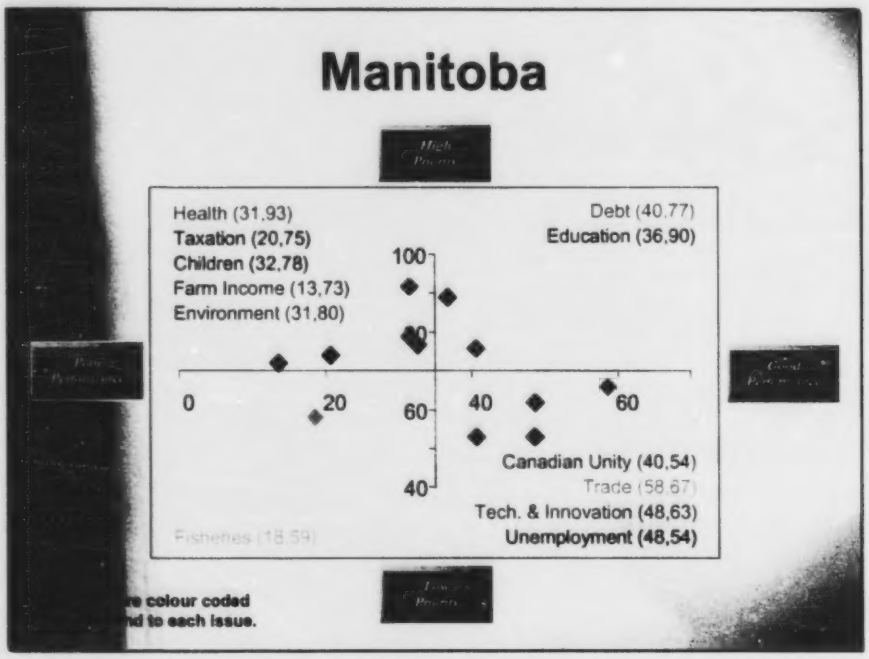
See page 21 for a description of how to interpret the grids.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

Canada

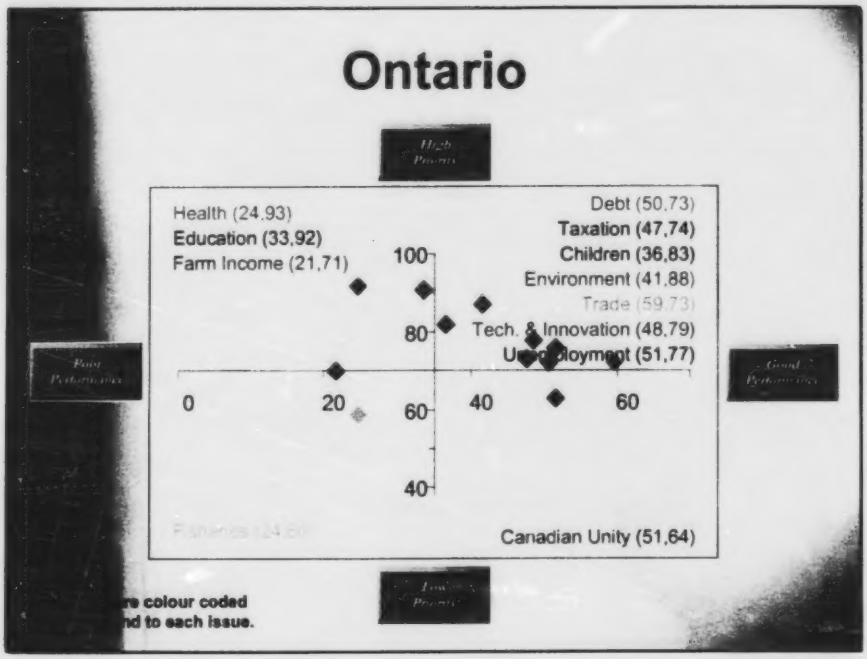
II

Communications Survey: Listening to Canadians



- Farm income represents a key challenge in Manitoba as well. The priority rating for farm income is above the national average (73% as opposed to 65% for Canada as a whole), while only 13% of Manitobans give the Government a good performance rating on this issue.
- Other major communications challenges include the quality-of-life issues (health care and children's issues but not education) and taxation. Debt management is the Government's strongest suit in Manitoba. Trade, technology and Canadian unity also represent strengths.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.



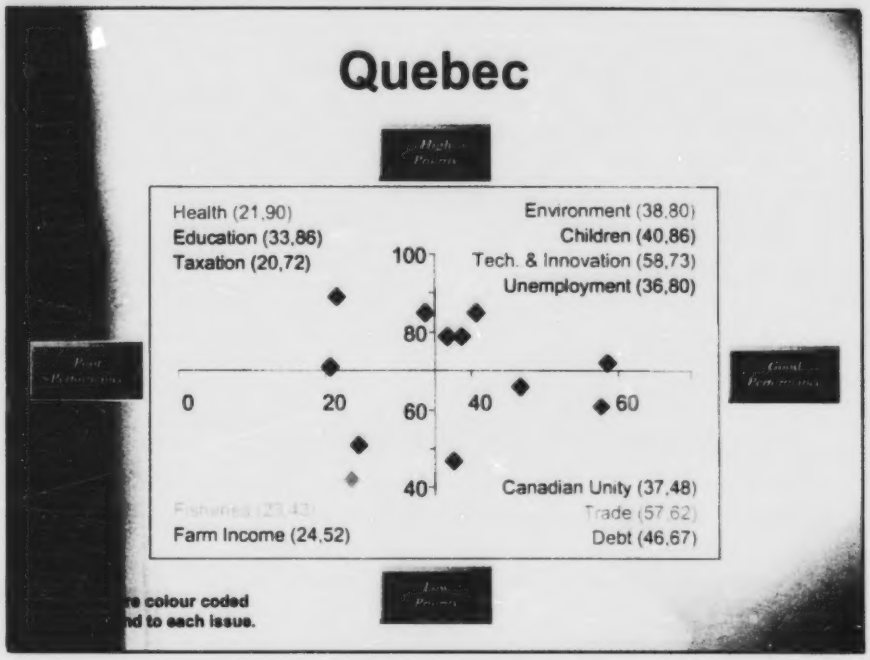
- Health care is a key challenge for the Government in Ontario (because of the high priority accorded to health care and a low rating for the Government on this issue). Education and taxation are the Government's other major challenges.
- On the other hand, the Government has many strengths. In Ontario, economic management (unemployment, trade and the debt) and scientific portfolios (the environment and technology) are major strengths. Although Canadian unity is a lower priority, the Government receives good performance ratings on this issue.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

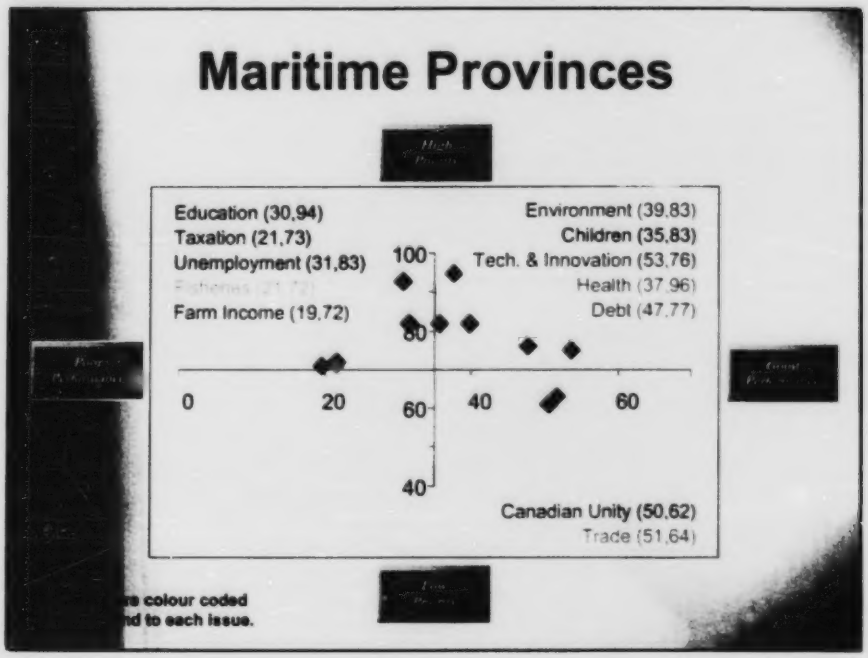
Canada

Communications Survey: Listening to Canadians



- As in other provinces, health care is the key challenge in Quebec. While education and taxation also represent challenges for the Government, it has numerous strengths in Quebec, including unemployment and the scientific portfolios (the environment and technology).
- The Government gets a relatively good rating for its performance on children's issues, debt management, Canadian unity and trade. Farm income and fisheries, on the other hand, are lower priority challenges for the Government.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.



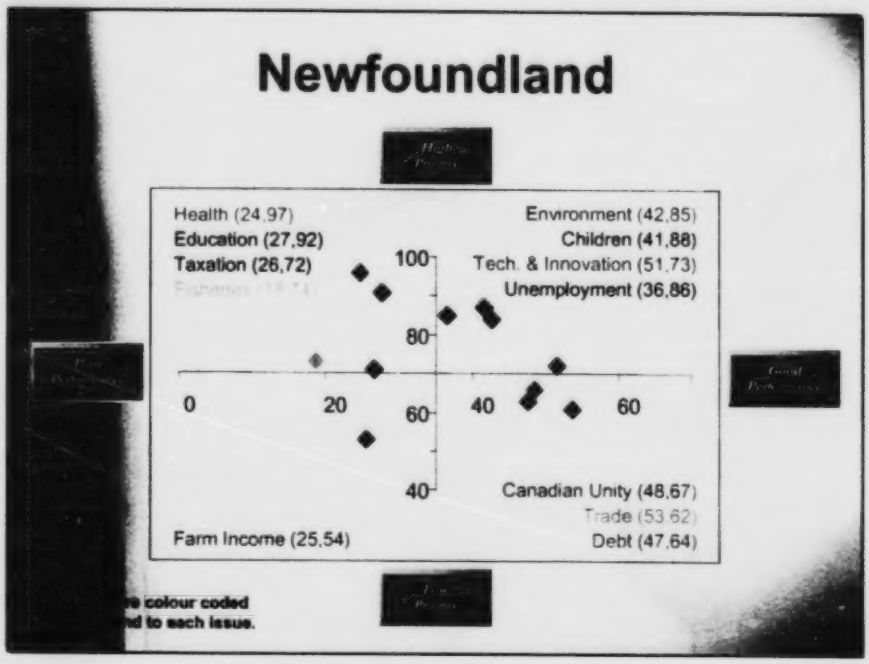
- The Maritimes (New Brunswick, Nova Scotia and Prince Edward Island) present a unique set of opportunities and challenges among Canada's regions. The Government has both many major strengths and challenges in this region.
- Resource management issues (both fisheries and farm income) represent communications challenges, mainly because of the Government's poor performance rating on these issues. Education is also a difficulty because of that issue's high priority with the public. And while unemployment is a challenge in this region (owing to the Government's low performance rating), health care is less of a liability here than in the rest of the country (owing to a relatively good performance rating). As in all other regions, the taxation issue represents a serious challenge.
- The Government's major strengths are the scientific portfolios (the environment and technology) and debt management. Trade and Canadian unity are also strengths.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

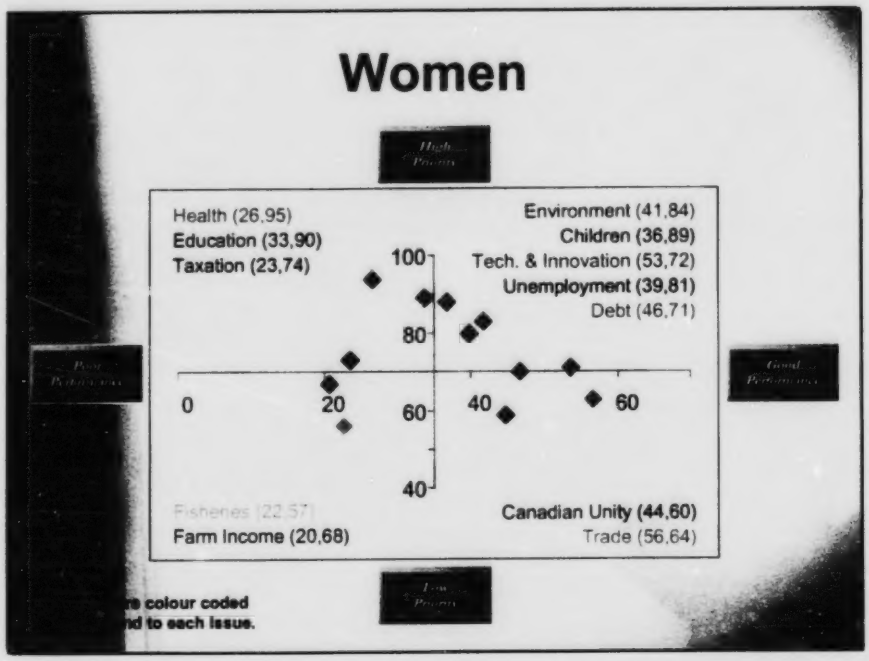
Canada

Communications Survey: Listening to Canadians



- In Newfoundland, fisheries represent a major challenge because of the Government's poor performance rating on this issue. The quality-of-life issues (health care and education) are cause for concern because of their high priority in this province. Taxation is also a difficulty because of the Government's poor rating on this issue.
- The Government's strengths in Newfoundland include the environment and technology. The Government also gets good performance ratings on the unemployment issue. As in other regions, trade, Canadian unity, and the debt are assets for the Government.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.



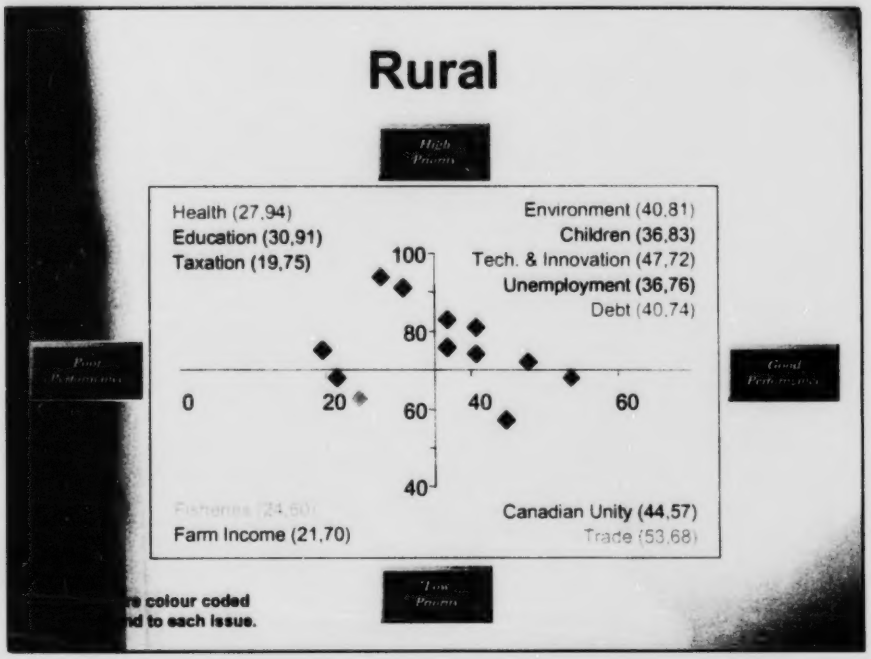
- The Government's positioning on health care among women is critical, as it is a high priority among women while the Government gets low ratings from them on this issue. Education gets a high priority from women, while the Government's performance on taxation is rated poorly.
- Major strengths for the Government among women consist of economic management (unemployment and debt), the environment, and technology. The Government gets better ratings on children's issues than on the other quality-of-life issues. Trade and Canadian unity are also strengths, although are also lower priorities.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.

Canada Information Office Bureau d'information du Canada

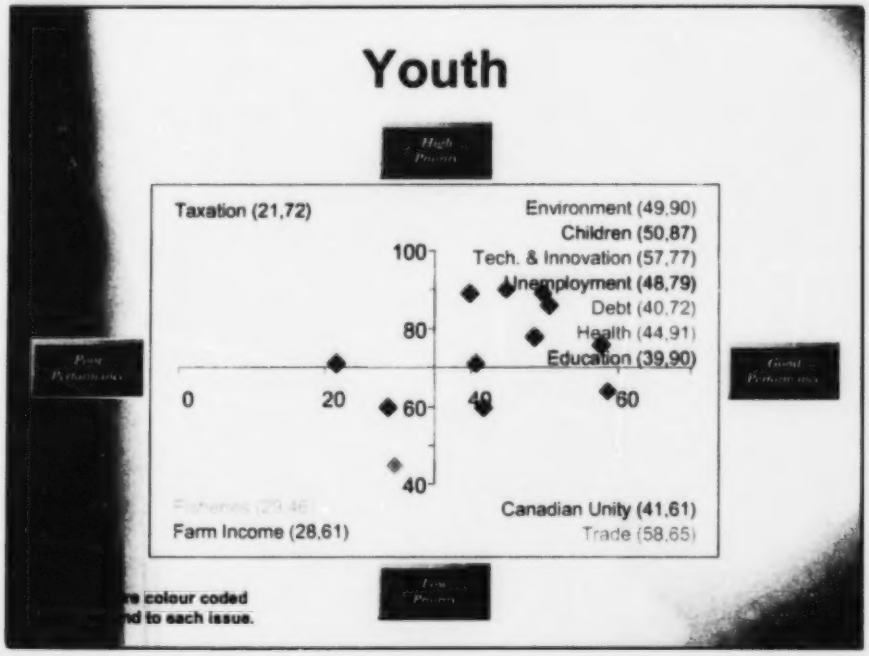
Canada

Communications Survey: Listening to Canadians



- Among rural Canadians, the major challenges facing the Government include quality-of-life issues (health care and education) and taxation. The Government's major strengths in rural Canada include: economic management (unemployment and debt) the environment and technology.
- The proportion giving farm income a high priority is only slightly greater in rural Canada (70%) than in urban Canada (64%). Moreover, the proportion giving the Government a good rating on the farm income issue is approximately the same in rural Canada (21%) as in urban Canada (19%). It appears that the priority and performance ratings on the farm income Issue vary more between Canada's provinces (see grids for Saskatchewan and Manitoba) than between rural and urban Canada.

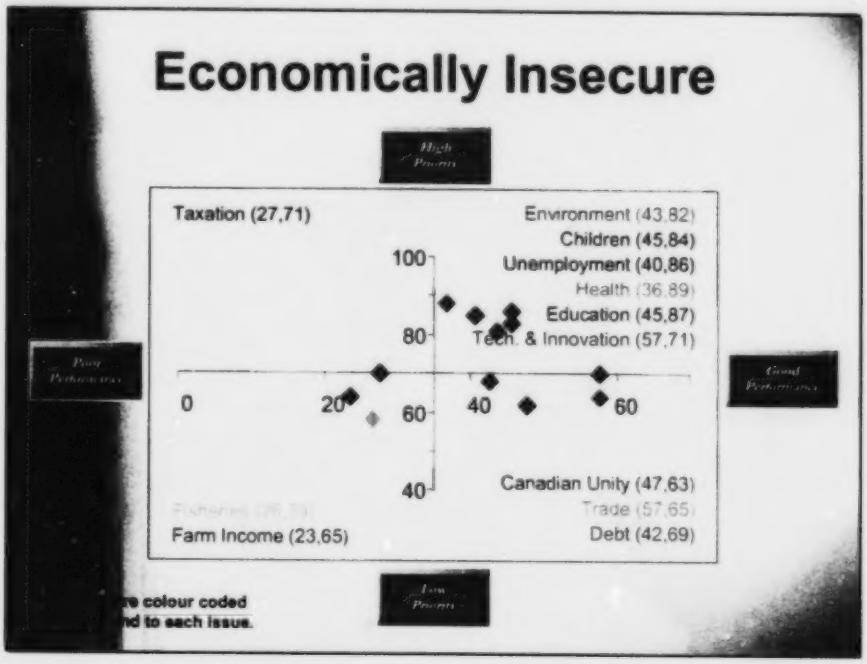
See page 21 for a description of how to interpret the grids.



- Among young adults (persons aged 16 to 24), taxation is the only major challenge for the Government (taxation being a challenge among all the regions and socio-demographic groups).
- The Government has many areas of strength among youth: economic management (unemployment and the debt) and scientific portfolios: the environment and technology. Young adults also differ from most other Canadians in that they give the Government positive ratings for its performance on the quality-of-life issues: health care, education and children's issues.

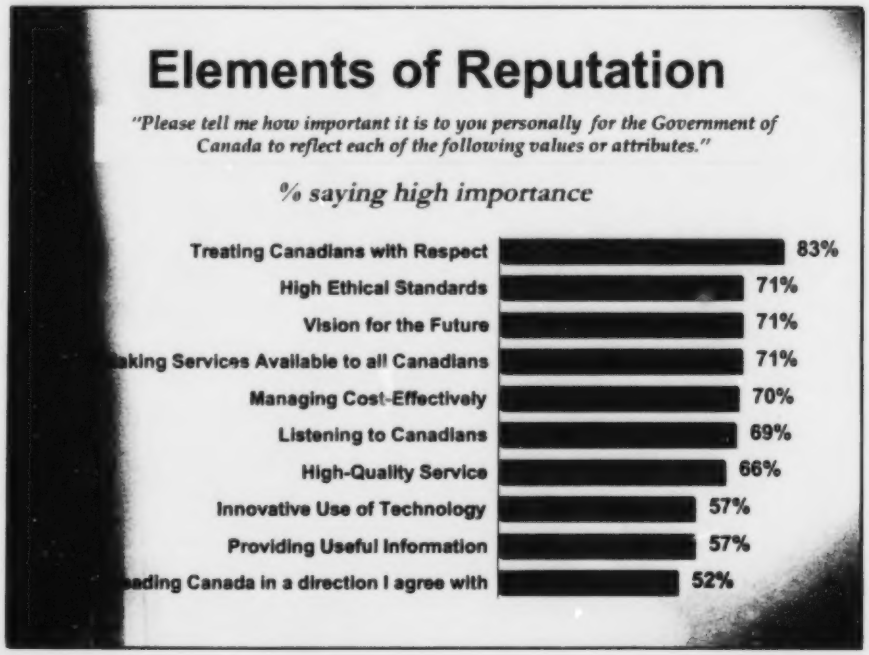
See page 21 for a description of how to interpret the grids.

Communications Survey: Listening to Canadians



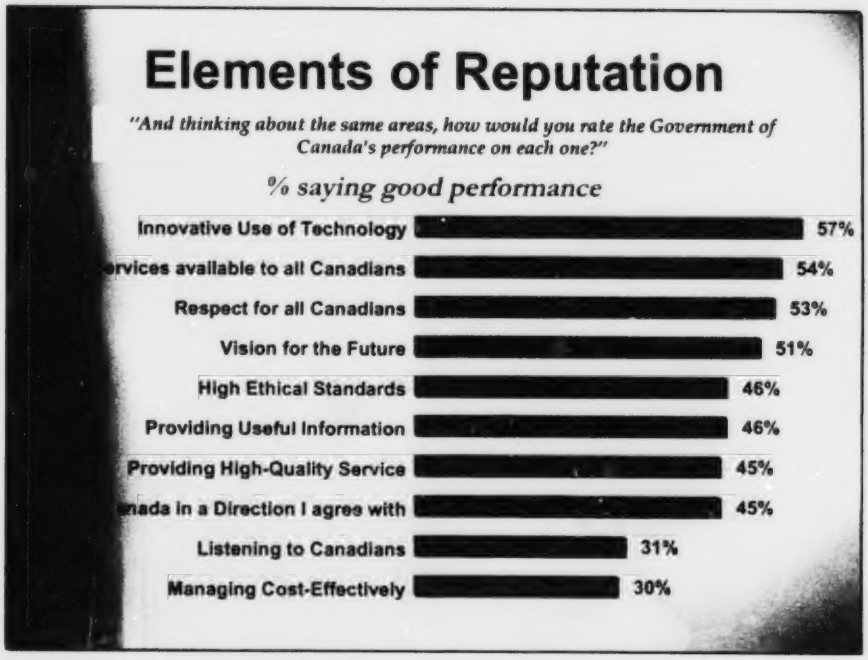
- Amongst economically insecure Canadians (defined as persons whose household incomes are below $20,000), taxation is a major challenge for the Government (as it is among other Canadians). The Government also fares poorly on the resource management issues: farm income and fisheries.
- On the other hand, the Government receives favourable performance ratings on quality-of-life issues (health care, education and children's issues), unemployment, the environment and technology.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.

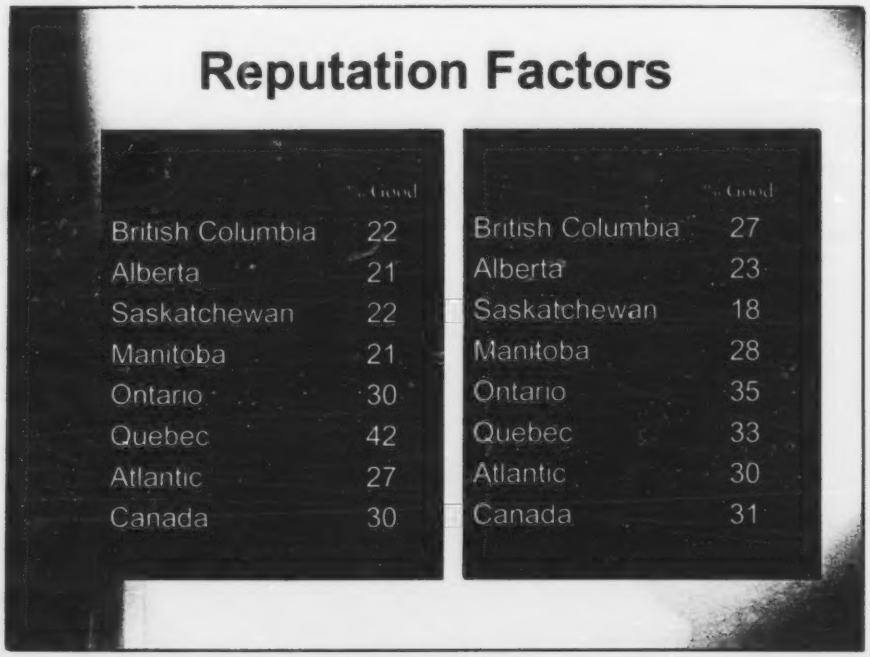


- The survey offered Canadians a list of ten topic areas related to the Government of Canada's reputation. Respondents were asked to rate the importance of these areas on the scale from one to one hundred. According to the chart above, the highest rated in importance is *treating Canadians with respect*. This attribute was rated very highly in all regions of the country and among all socio-demographic groups.
- Five attributes formed a second tier of priorities: *high ethical standards* (71%), *vision for the future* (71%), *making services available to all Canadians* (71%), *managing cost-effectively* (70%) and *listening to all Canadians* (70%). Women gave consistently higher ratings to *high ethical standards* (75%) and *listening to all Canadians* (74%).

Communications Survey: Listening to Canadians



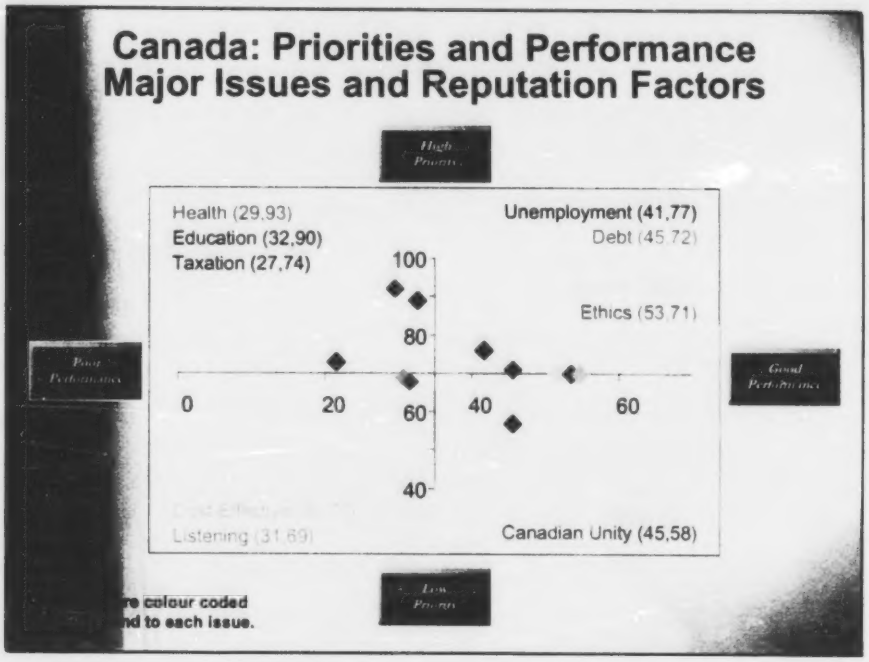
- Canadians were then asked to rate the Government's performance in these 10 aspects of reputation on the scale from one to seven.
- At the top of the list is *making innovative use of technology*. The Government gets a particularly high rating among persons under 25 (65% of whom give a good performance rating).
- The Government gets moderately good ratings for its performance on service delivery: for *making services available to all Canadians* and *providing high-quality service*.
- It gets moderately high ratings for *having respect for all Canadians* and *high ethical standards*.
- The Government gets poor ratings for *listening to Canadians* (see also the chart "Reasons for Performance Rating" on page 7).
- The Government gets moderately good ratings for *vision for the future and leadership*, and generally acceptable ratings for *providing useful information*.
- The lowest rating is for *managing cost-effectively* (see also the chart "Reasons for Performance Rating" on page 7).



- The above chart shows how the performance ratings on *cost effective operations* and *listening to Canadians* vary between the regions. The Government receives the lowest ratings from the Prairies and British Columbia on these attributes. While only 30% of Canadians as a whole would give their Government a good rating on *managing cost-effectively*, this proportion is far lower in Western Canada: 22% in British Columbia, 21% in Alberta, 22% in Saskatchewan and 21% in Manitoba.
- Similarly, the Government gets below-average ratings for *Listening to Canadians* from the four western provinces; only 27% of British Columbians, 23% of Albertans, 18% of Saskatchewanians and 28% of Manitobans give the Government a good rating.

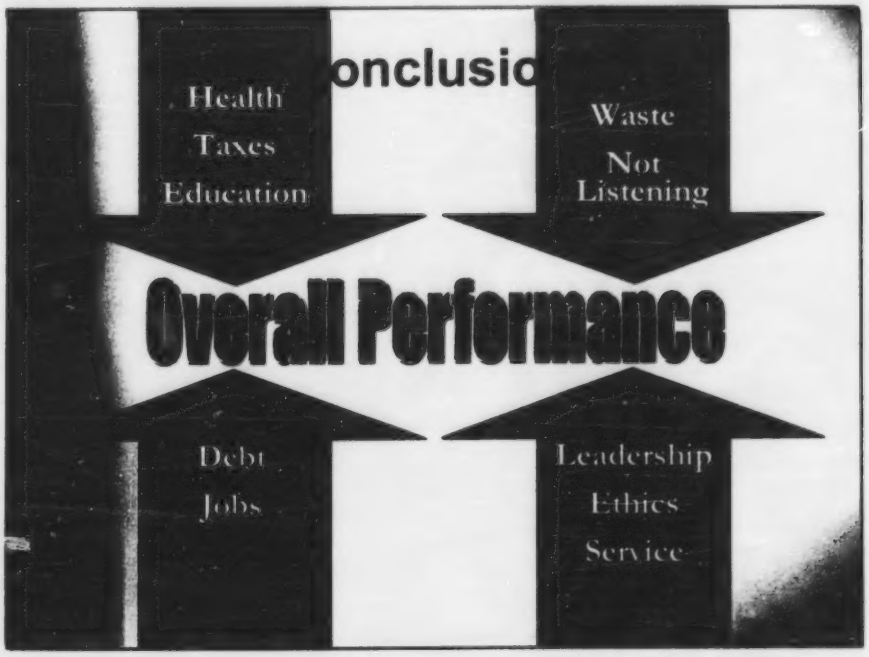
II

Communications Survey: Listening to Canadians



- When the reputation factors are compared with the key issues in the above chart, the reader will observe that the reputation factors are concentrated around two points.
- The factors of leadership, ethics and service are rated positively and are found in the top right quadrant close to the economic management issues (debt management and unemployment). The public gives the Government a good performance rating on those attributes.
- The factors of cost-effective management and listening to Canadians get relatively low performance ratings from the public and are found closest to issues such as taxation and health.

See page 21 for a description of how to interpret the grids.



- Therefore, while the Government's overall rating remains relatively stable, it is exposed to both upward and downward pressures. These downward and upward pressures have both policy and managerial aspects.
- On the negative side, the Government gets poor ratings on the quality-of-life portfolios (health care, education and children's issues) and taxation from most regions and socio-demographic groups. Added to these pressures are poor ratings for cost-effective management and a perception that the Government is not listening.
- On the positive side, economic management issues (job creation and debt management) have become a major asset for the Government. In particular, the Government's performance rating on the unemployment issue has improved markedly over the past four months. The Government's positive ratings for leadership, ethics and service, added to its positive ratings on the economy, have helped keep the Government's overall rating on an even keel over the past four months.
- Noteworthy also are issues that have regional dimensions: farm income in Saskatchewan and Manitoba, and management of fisheries in British Columbia, the Maritime Provinces and Newfoundland . The Government has poor ratings on those issues in those regions.
- Two specific communications strengths should also be noted. The Government is seen as performing well on two relatively high priority issues: the environment and technology. Young Canadians appear particularly favourable to the Government's performance in these areas.

À l'écoute des Canadiens

Hiver 2000

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Bureau d'information du Canada

Canada Information Office

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 7 avril 2000

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec
la direction générale de la recherche et de l'analyse, au (613) 992-8545

Table des matières

Le sondage	*ii*
Sommaire	*1*
Évaluation de la performance	*2*
Déterminants de la performance	*7*
Sentiment d'appartenance au Canada et à la province	*8*
Préoccupations	*10*
Échelle des priorités	*16*
Tableaux priorité-performance	
Canada	*21*
Colombie-Britannique	*22*
Alberta	*23*
Saskatchewan	*24*
Manitoba	*25*
Ontario	*26*
Québec	*27*
Provinces Maritimes	*28*
Terre-Neuve	*29*
Femmes	*30*
Régions rurales	*31*
Jeunes	*32*
Économiquement faibles	*33*
Éléments de réputation	*34*
Conclusion	*38*

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office
Canada

LE SONDAGE

(notes explicatives)

- Échantillon total : 4 769; panel : 2 116 répondants
- Marge d'erreur pour l'échantillon total : 1,4 % (19 fois sur 20)
- Marge d'erreur pour le panel : 2,2 % (19 fois sur 20)
- Suréchantillonnage à Terre-Neuve

PROVINCE	MARGE D'ERREUR
Colombie-Britannique	4.4 %
Alberta	5.0 %
Saskatchewan	4.8 %
Manitoba	5.0 %
Ontario	3.3 %
Québec	2.7 %
Nouveau-Brunswick	8.1 %
Nouvelle-Écosse	9.7 %
Île-du-Prince-Édouard	9.9 %
Terre-Neuve	5.0 %
Atlantique	3.6 %
TOTAL	1.4 %

Urbain : 3 113 répondants (65 %) (marge d'erreur : 1,8 %, 19 fois sur 20)

Rural : 1 584 répondants (35 %) (marge d'erreur : 2,5 %, 19 fois sur 20)

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens

SOMMAIRE

- La cote d'évaluation attribuée à la performance du gouvernement s'est maintenue depuis l'automne 1999. Quatre Canadiens et Canadiennes sur dix (39 %) jugent favorablement la performance du gouvernement, soit environ la même proportion qu'à l'automne 1999 (37 %). Les évaluations les plus élevées sont en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et au Manitoba, et moyennement élevées au Québec et en Alberta. C'est en Colombie-Britannique et en Saskatchewan que la performance du gouvernement est jugée le plus défavorablement. Les Canadiens et les Canadiennes qui sont satisfaits évoquent le plus souvent les réalisations du gouvernement sur le plan économique, alors que les autres répondants mentionnent le plus fréquemment le gaspillage et le mauvais usage de l'argent des contribuables, les politiques inadéquates et le sentiment de ne pas être écoutés.
- Une importante majorité de Canadiens et de Canadiennes ont toujours un fort sentiment d'appartenance au Canada. La majorité des Canadiens et des Canadiennes ont un fort sentiment d'appartenance au Canada, ainsi qu'à leur province. Les principaux facteurs qui contribuent à renforcer ce sentiment sont la qualité de la vie au Canada, son système démocratique et les libertés qui l'accompagnent, la diversité et l'ouverture d'esprit de la société canadienne, ses richesses naturelles et son système de soins de santé.
- Les soins de santé sont, de loin, la principale préoccupation des Canadiens et des Canadiennes. Les autres grands dossiers liés à la qualité de la vie que l'on retrouve au premier rang des priorités sont : l'éducation, les perspectives d'emploi pour les jeunes et le bien-être des enfants. Les questions économiques, pour lesquelles le gouvernement fait très bonne figure, se trouvent maintenant au deuxième rang des priorités. Mentionnons notamment : le chômage, la gestion de la dette, les impôts, la technologie et l'innovation, ainsi que la promotion du commerce.
- Le gouvernement obtient une bonne évaluation de sa performance pour la plupart des questions économiques : promotion du commerce, technologie et innovation, gestion de la dette et chômage – exception faite des impôts. Toutefois, il obtient en général des cotes moins bonnes pour les questions liées à la qualité de la vie : éducation, bien-être des enfants, sans-abri et soins de santé.
- À partir d'un groupe d'éléments permettant d'évaluer la réputation du gouvernement, on constate que ceux qui sont jugés prioritaires sont : les normes d'éthique, les services offerts à l'ensemble de la population, une gestion rentable des opérations et l'écoute accordée aux Canadiens et aux Canadiennes. Alors que le gouvernement s'en tire relativement bien en ce qui a trait aux quatre premiers points, sa performance concernant la gestion rentable des opérations et l'écoute accordée aux Canadiens et aux Canadiennes est jugée la moins bonne parmi les éléments mentionnés.
- La performance du gouvernement par rapport aux grands dossiers et sa réputation auprès des Canadiens et des Canadiennes contribuent à déterminer sa performance globale, et ont permis de la maintenir au même niveau au cours des quatre derniers mois. Bien que le gouvernement ait obtenu une cote plutôt faible pour la gestion rentable des opérations, l'écoute des Canadiens et des Canadiennes, les soins de santé et d'autres questions liées à la qualité de la vie, la bonne cote qu'il a obtenue pour la prestation des services, l'éthique, le leadership et les questions économiques est venue faire contrepoids, ce qui lui a permis de maintenir sa cote globale au même niveau qu'en septembre 1999.

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

(notes explicatives)

« Généralement, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire médiocre, 7 excellente, et 4, le point milieu, ni bonne ni mauvaise. »

« Et comment évaluez-vous la performance de votre gouvernement provincial? Veuillez répondre selon une échelle de sept points où 1 signifie médiocre, 7 excellente, et 4, le point milieu, ni bonne ni mauvaise. »

Changement dans l'évaluation de la performance du gouvernement du Canada depuis l'automne 1999 (% ayant répondu bonne)

C.-B. (+7 %); Ont. (+6 %); Alb. (+3 %); Atl. (+2 %)

Qué. (-3 %); Sask. (-2 %); Man. (-2 %)

GOUVERNEMENT DU CANADA	AUTOMNE 1999	HIVER 2000
Canada	37%	39%
Atlantique	38%	40%
Québec	33%	30%
Ontario	43%	49%
Manitoba	38%	36%
Saskatchewan	34%	32%
Alberta	34%	37%
Colombie-Britannique	27%	34%

GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX	AUTOMNE 1999	HIVER 2000
Canada	36%	38%
Atlantique	44%	47%
Québec	23%	26%
Ontario	48%	47%
Manitoba	34%	42%
Saskatchewan	33%	36%
Alberta	57%	62%
Colombie-Britannique	8%	11%

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office

Canada

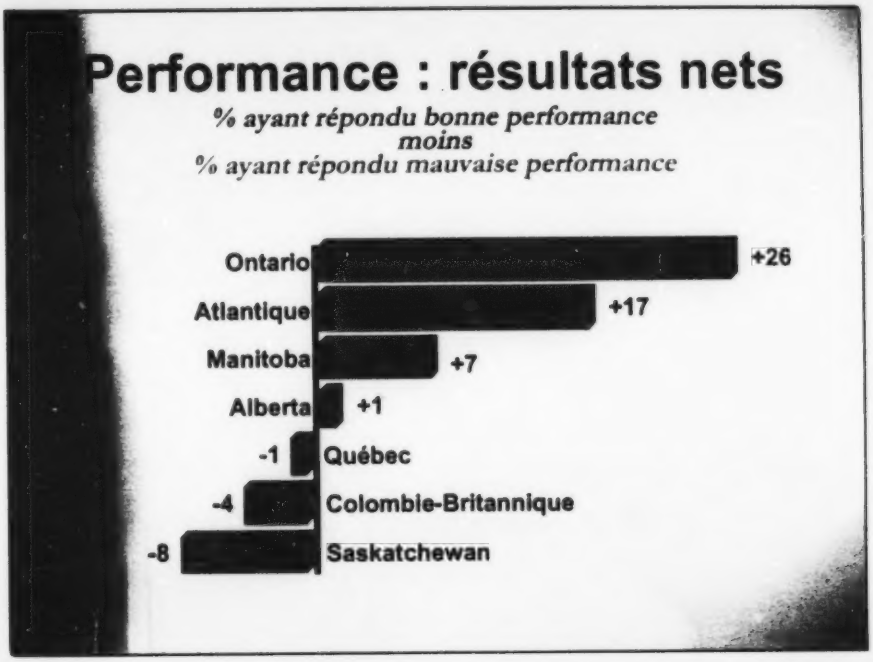
Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens

- Les évaluations de performance du gouvernement du Canada sont demeurées inchangées au cours de l'année. Actuellement, 39 % des Canadiens et des Canadiennes lui accordent une évaluation positive. Près de six sur dix répondants disent que le gouvernement est dans la bonne direction. Comparativement à l'automne dernier, on note une faible hausse des pourcentages en Ontario et en Colombie-Britannique, et une légère baisse au Québec, en Saskatchewan et au Manitoba.
- Les évaluations de performance du gouvernement du Canada se comparent à celles qui sont attribuées à la plupart des provinces, comme l'indiquent les barres bleues. À noter que l'évaluation du gouvernement du Canada est légèrement meilleure que celle des gouvernements de l'Ontario et du Québec, et bien meilleure que celle du gouvernement de la Colombie-Britannique. L'inverse est vrai dans les provinces de l'Atlantique, au Manitoba, en Saskatchewan et particulièrement en Alberta.

PERFORMANCE : RÉSULTATS NETS

(notes explicatives)

	BONNE PERFORMANCE DU GOUV. DU CANADA % (5, 6, 7 SUR UNE ÉCHELLE DE 7)	MAUVAISE PERFORMANCE DU GOUV. DU CANADA % (1, 2, 3 SUR UNE ÉCHELLE DE 7)	RÉSULTATS NETS (% BONNE MOINS % MAUVAISE)
Canada	39	29	+10
Atlantique	40	23	+17
Québec	30	31	-1
Ontario	49	23	+26
Manitoba	36	29	+7
Saskatchewan	32	40	-8
Alberta	37	36	+1
Colombie-Britannique	34	38	-4

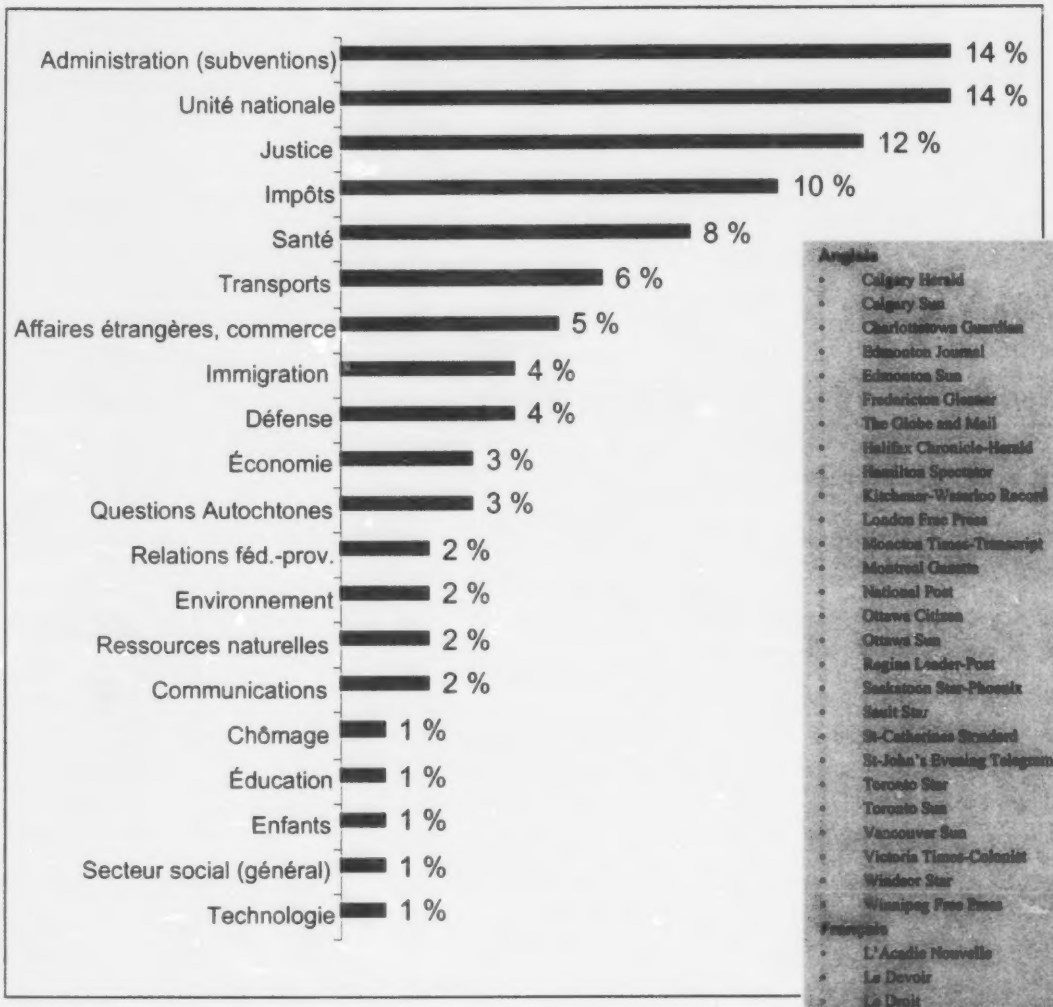


- Le tableau, ci-dessus, indique la différence entre le pourcentage des citoyens qui estiment que le gouvernement fait un bon travail et ceux qui croient l'inverse. Les résultats nets sont positifs en Ontario, dans les provinces de l'Atlantique et au Manitoba. Alors que les cotes sont presque également réparties en Alberta et au Québec, elles sont négatives en Colombie-Britannique et en Saskatchewan.

ANALYSE DES MÉDIAS

(notes explicatives)

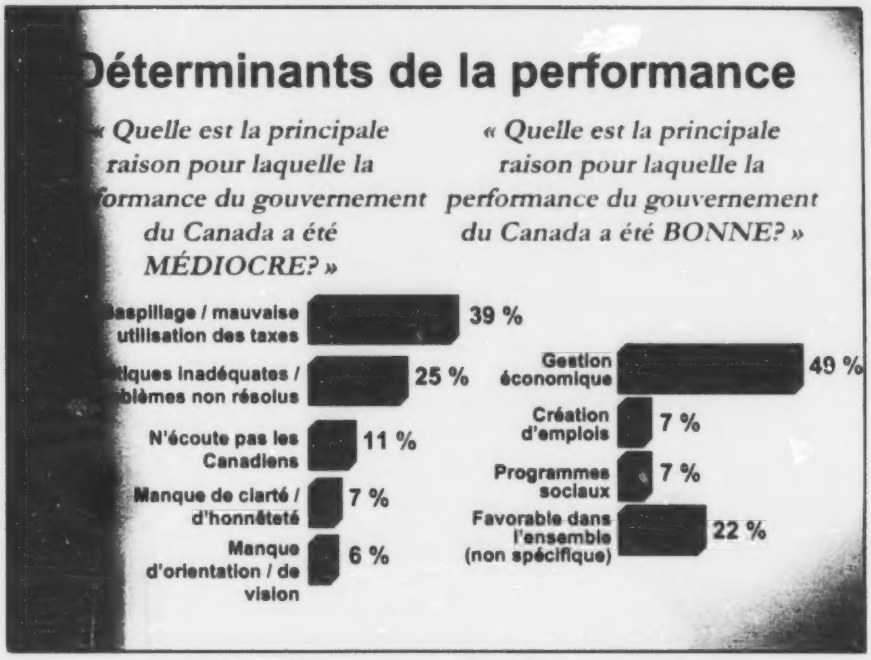
Volume de la couverture médiatique
(Première page et éditoriaux)
15 décembre 1999 – 15 février 2000



Source : Binarius Research

Bureau d'information du Canada
Canada Information Office
Canada

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens

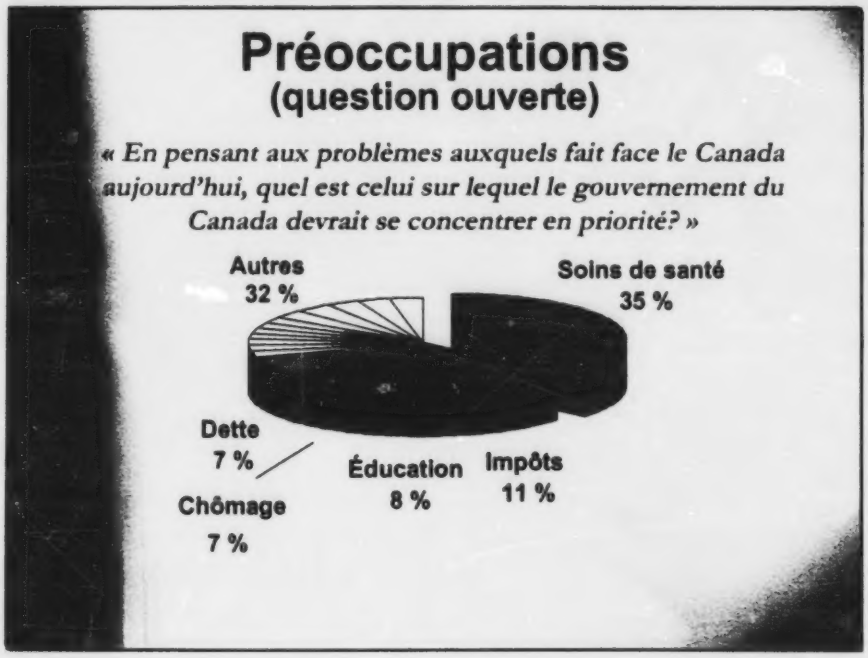


- Après avoir invité les répondants à évaluer la performance globale du gouvernement, nous leur avons demandé d'indiquer, dans leurs propres mots, le principal motif de leur satisfaction ou de leur insatisfaction.
- Le tableau, ci-dessus, laisse entendre que l'évaluation de la performance du gouvernement est liée à une combinaison d'éléments ayant trait à sa réputation et à de grands dossiers. Parmi les répondants qui évaluent négativement la performance du gouvernement, ils sont nombreux à croire que les fonds publics sont gaspillés ou mal utilisés en raison, sans aucun doute, de la récente couverture médiatique entourant la question des subventions et les contributions gouvernementales. De fait, une analyse de la couverture médiatique, tenue au cours des semaines qui ont précédé l'événement et pendant la durée de notre enquête sur le terrain, indique que cette question a été le sujet le plus médiatisé parmi toutes les questions touchant le gouvernement (voir le tableau traitant de la couverture médiatique en page 6). Plusieurs répondants sont aussi critiques face aux politiques fédérales en matière de santé et dans certains autres domaines, et ils affirment que le gouvernement n'est pas à l'écoute des citoyens.
- Ceux qui se disent satisfaits de la performance du gouvernement le font principalement en raison de l'économie du pays et parce qu'ils estiment que le gouvernement exerce un leadership solide en ce domaine.

- Ont également été incluses dans le sondage des questions visant à mesurer le sentiment d'appartenance des répondants au Canada et à leur province, ainsi qu'à déterminer les facteurs qui contribuent à renforcer leur sentiment d'appartenance au Canada.
- Dans toutes les régions du pays, sauf au Québec, le sentiment d'appartenance au Canada est supérieur ou égal au sentiment d'appartenance à la province. Un attachement « profond » au Canada est exprimé par près de 90 % des répondants en Ontario et dans l'Ouest du pays, et par un peu plus de la moitié au Québec (53 %). Le sentiment d'appartenance à la province est plus élevé dans l'Atlantique (84 %) et en Alberta (84 %), et plus faible au Québec (68 %).
- Le sentiment d'appartenance au Canada, aussi bien qu'à la province, est plus faible au Québec que dans les autres régions, tandis qu'il est plus élevé dans les provinces de l'Atlantique et en Alberta.

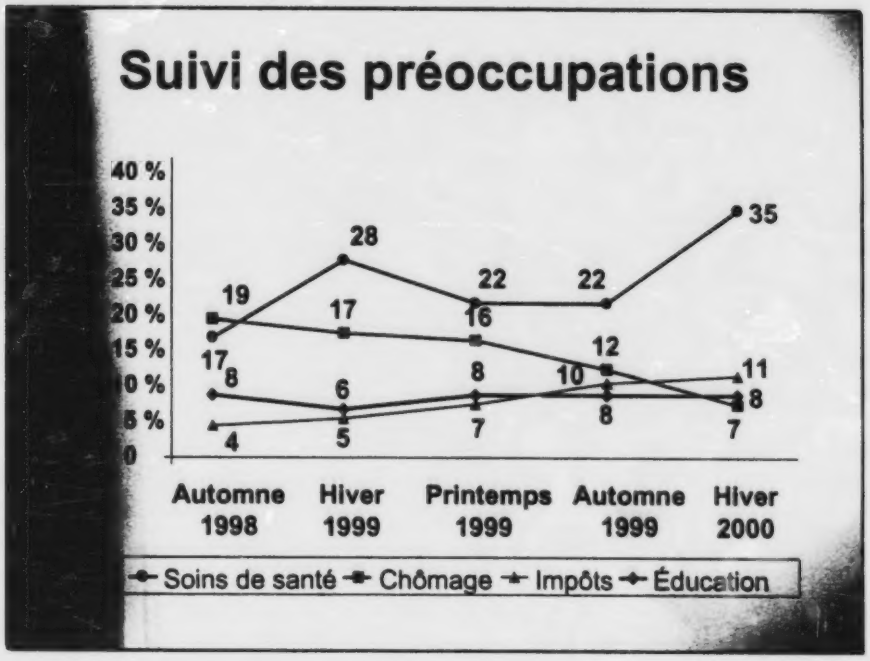
Bureau d'information du Canada
Canada Information Office
Canada

- Après avoir répondu aux questions portant sur leur sentiment d'appartenance nationale et provinciale, les répondants étaient invités à choisir, parmi une série d'options, lequel des deux facteurs présentés renforçait leur sentiment d'appartenance au Canada. Le tableau ci-dessus indique que le facteur mentionné le plus souvent par les Canadiens et les Canadiennes est la qualité de la vie (81 %). Il se retrouve au premier rang dans toutes les régions et pour tous les groupes sociodémographiques.
- Le système démocratique, la diversité et l'ouverture d'esprit de la société canadienne, ainsi que le patrimoine naturel viennent ensuite. Le patrimoine naturel du Canada revêt une importance plus grande parmi la population britanno-colombienne (64 %) et albertaine (63 %), et une importance moindre parmi celle du Québec (53 %).
- Les facteurs liés aux infrastructures sociales et économiques (régime de soins de santé, programmes sociaux et perspectives économiques) se retrouvent au troisième rang. Le système de soins de santé a été jugé le facteur le plus important par les répondants des provinces de l'Atlantique (61 %), ceux du Manitoba et de la Saskatchewan (61 %) et ceux de l'Ontario (59 %), et le moins important par les répondants du Québec (48 %).
- Le bilinguisme a été mentionné par un peu plus du tiers des répondants. Cet élément est jugé le plus important au Québec (50 %), et le moins important par la population des provinces de l'Ouest (23 % en Saskatchewan et au Manitoba, 25 % en Alberta et 28 % en Colombie-Britannique).



- Les soins de santé dominent dans l'opinion publique. Pour 35 % des Canadiens et des Canadiennes, il s'agit du problème sur lequel le gouvernement du Canada devrait s'occuper en priorité.
- Viennent ensuite, mais loin derrière, les impôts et l'éducation, suivis par le chômage et la réduction de la dette.
- Parmi les autres préoccupations, l'opinion publique est partagée notamment entre les sans-abri (5 %), l'économie (4 %), l'immigration (3 %) et l'agriculture (2 %).

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



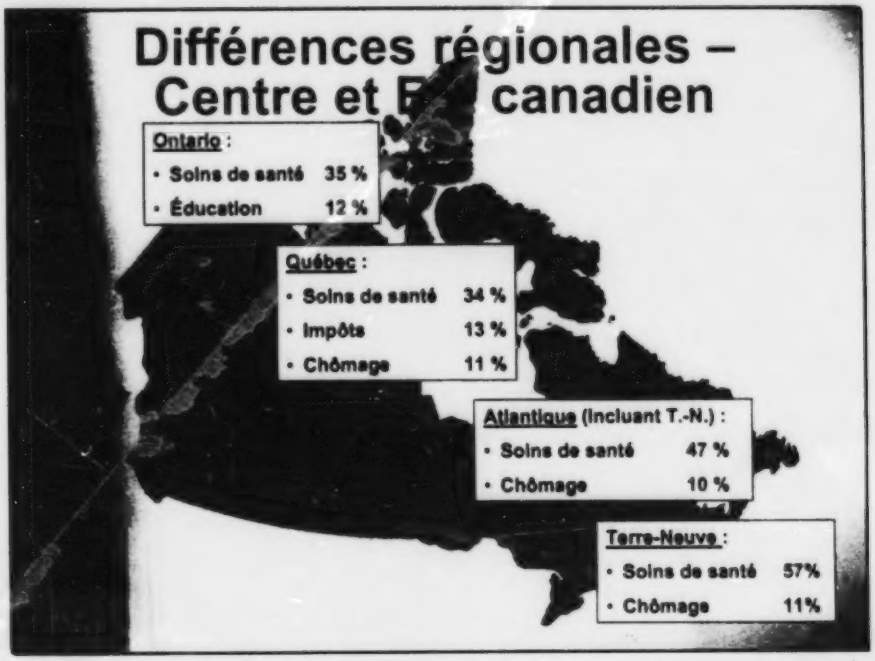
- En examinant les résultats de nos enquêtes, entre octobre 1998 et aujourd'hui, la proportion de Canadiens et Canadiennes préoccupés par les soins de santé a plus que doublé. C'est au cours du dernier trimestre que nous avons noté la hausse la plus importante, soit une augmentation de 13 points.
- Au cours de cette période de 15 mois, les préoccupations en matière de chômage ont diminué, passant de 19 % à 7 %, reflétant ainsi la diminution du taux de chômage.
- Au cours de la même période, les préoccupations concernant les impôts ont augmenté progressivement et de façon constante, pour se stabiliser au dernier trimestre.
- Quant à l'éducation, elle se classe toujours parmi les quatre ou cinq plus grandes préoccupations des Canadiens et Canadiennes.

DIFFÉRENCES RÉGIONALES

HIVER 2000 (Automne 1999 entre parenthèses)

(notes explicatives)

	ATLANTIQUE %	QUÉBEC %	ONTARIO %
Soins de santé	47 (30)	34 (22)	35 (22)
Impôts	6 (5)	13 (11)	10 (9)
Éducation	10 (7)	5 (7)	12 (10)
Chômage	10 (21)	11 (18)	7 (10)
Dette	4 (4)	6 (6)	6 (6)
Économie	3	5	4
Pauvreté/ sans-abri	5	7	5
Agriculture	0	1	1
Unité canadienne	1	3	2



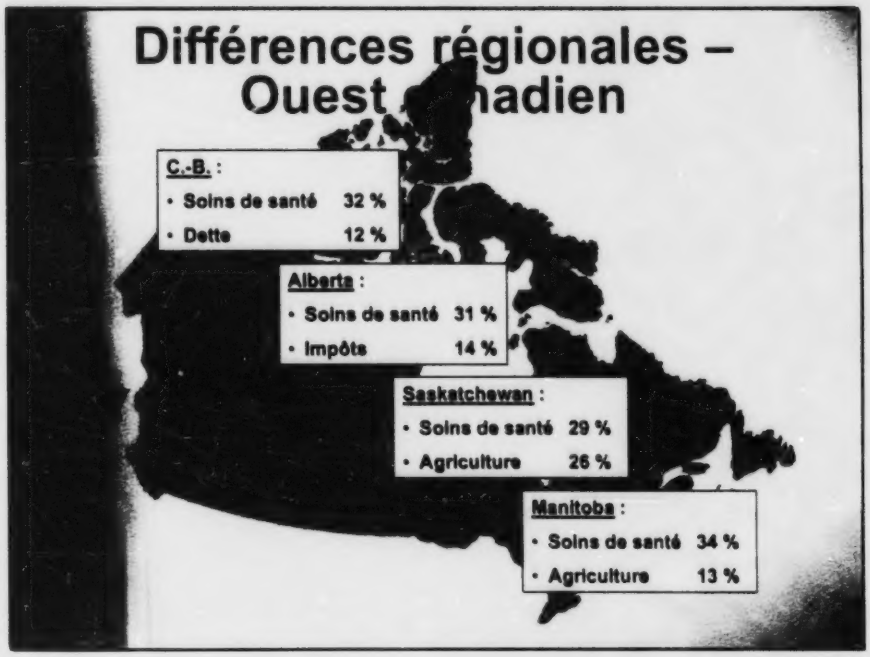
- Dans toutes les régions du pays, les répondants ont indiqué que les soins de santé devraient être la première préoccupation du gouvernement fédéral.
- À Terre-Neuve, les soins de santé ont été mentionnés par plus de la moitié des répondants (57 %), suivis loin derrière par le chômage (11 %). Pour l'ensemble des provinces de l'Atlantique (incluant Terre-Neuve), les répondants ont d'abord mentionné les soins de santé (47 %) suivis, là aussi, loin derrière par le chômage (10 %). Le pourcentage élevé concernant les soins de santé dénote l'importance que l'on accorde, dans cette région, à la qualité de la vie par rapport aux questions économiques.
- Au Québec, 34 % des répondants ont indiqué que les soins de santé étaient leur première préoccupation. En deuxième et troisième lieu, dans des proportions moindres on retrouve les impôts (13 %) et le chômage (11 %).
- En Ontario, 35 % des répondants ont mentionné les soins de santé, et 12 % l'éducation.

DIFFÉRENCES RÉGIONALES

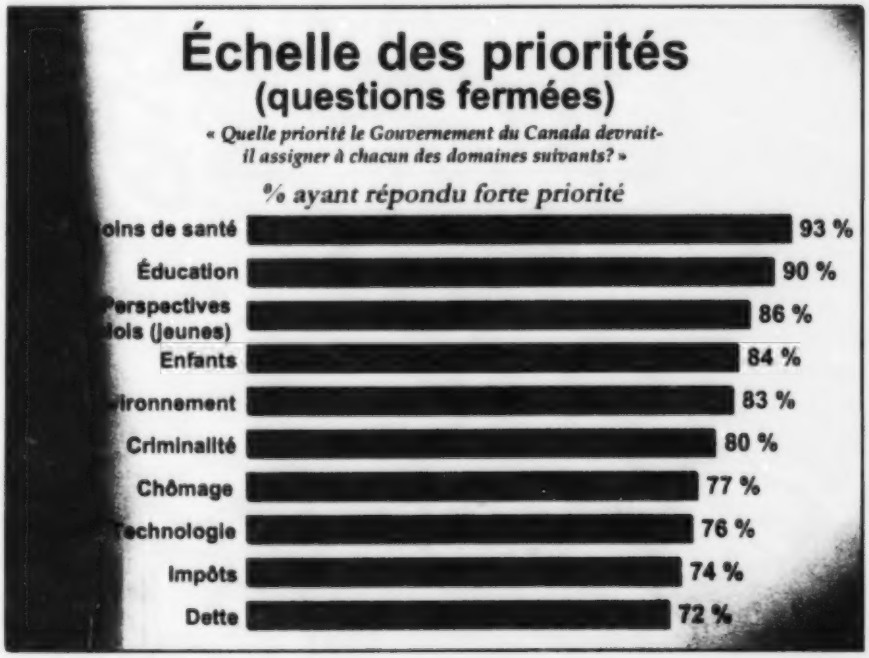
HIVER 2000 (Automne 1999 entre parenthèses)

	MANITOBA %	SASK. %	ALBERTA %	C.-B. %
Soins de santé	34 (33)	29 (22)	31 (21)	32 (13)
Impôts	11 (11)	11 (12)	14 (14)	10 (11)
Éducation	5 (8)	5 (5)	7 (9)	6 (6)
Chômage	4 (5)	6 (9)	3 (6)	8 (8)
Dette	8 (9)	4 (7)	9 (12)	12 (13)
Économie	4	4	3	6
Pauvreté/ sans-abri	5	3	4	3
Agriculture	13 (5)	26 (19)	3	1
Unité canadienne	2	1	3	1

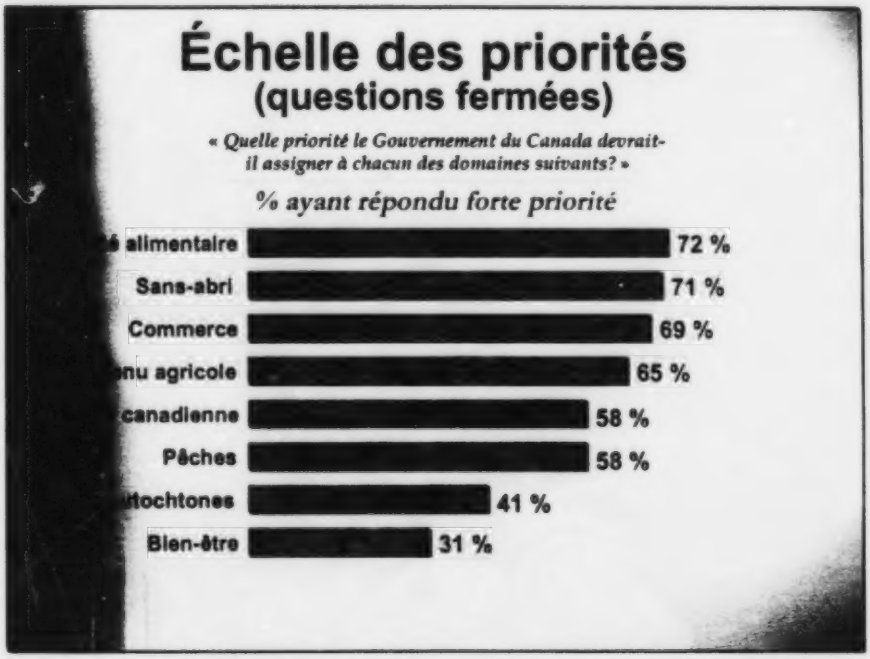
Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- Au Manitoba, 34 % des répondants ont mentionné les soins de santé et 13 % l'agriculture. Dans les régions rurales de cette province, 34 % des répondants ont cité les soins de santé et 16 % l'agriculture, tandis que dans les régions urbaines, les pourcentages atteignaient 35 % et 7 % respectivement.
- En Saskatchewan, les soins de santé et l'agriculture ont obtenu des résultats très semblables (29 % et 26 % respectivement). Dans les régions rurales de cette province, les deux facteurs ont été mentionnés par 31 % des répondants, tandis que dans les régions urbaines, les pourcentages étaient de 29 % et 18 % respectivement.
- En Alberta, 31 % des répondants ont indiqué que les soins de santé constituaient leur préoccupation principale, et 14 % les impôts.
- En Colombie-Britannique, les répondants ont aussi mentionné le plus souvent la question des soins de santé (32 %), alors que la dette fut mentionnée par 12 %.



- On a demandé aux Canadiens et aux Canadiennes de classer 18 facteurs par ordre de priorité sur une échelle de 1 à 7. Le tableau, ci-dessus, indique les facteurs auxquels ils ont attribué les cotes les plus élevées. Les questions liées à la qualité de la vie (soins de santé, éducation, perspectives d'emploi pour les jeunes, bien-être des enfants, environnement et criminalité) se trouvent au premier rang.
- Les questions économiques et financières viennent en second, avec des pourcentages se situant entre 72 % et 77 %. Le niveau des impôts et la dette sont considérés comme prioritaires par 74 % et 72 % des répondants respectivement. Ces deux questions sont intimement liées; en effet, ceux qui accordent une haute priorité aux impôts ont tendance à coter la dette de la même façon.



- Les questions liées aux ressources naturelles forment le troisième tiers; 65 % des répondants classent aux premiers rangs le revenu agricole, 58 % la gestion des pêches et 58 % l'unité nationale. Cette dernière arrive ainsi aux derniers plutôt qu'aux premiers rangs des priorités, devant les questions autochtones (41 %) et l'aide à l'étranger (31 %).
- Deux tendances à long terme ressortent de la présente enquête et de celles qui l'ont précédées : le déclin de la priorité accordée au chômage, et la priorité accrue accordée à la fiscalité. En effet, le sondage de l'hiver 2000 montre que 77 % des Canadiens et des Canadiennes estiment que le chômage constitue une priorité élevée, comparativement à 81 % lors du sondage de l'automne 1999, et à 84 % au printemps 1999. Inversement, 74 % des répondants estiment que la fiscalité est une grande priorité, par rapport à 70 % à l'automne 1999, et à 64 % à l'hiver 1999. Il faut aussi souligner une autre tendance à la hausse au chapitre de l'environnement : 83 % des répondants y accordent une grande priorité dans le sondage de l'hiver 2000, contre 78 % dans celui de l'automne 1999.

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE

(notes explicatives)

Les répondants devaient évaluer la performance du gouvernement du Canada dans certains secteurs de politiques selon une échelle de 1 à 7, où 1 représentait une très mauvaise performance, 7, une excellente performance, et 4, une performance moyenne. Les cotes 5, 6 et 7 représentaient une bonne performance, alors que les cotes 1, 2 et 3 représentaient une mauvaise performance.

Le tableau indique l'écart entre le pourcentage des répondants qui jugent que la performance du gouvernement est « bonne » et le pourcentage de ceux qui la jugent « mauvaise ».

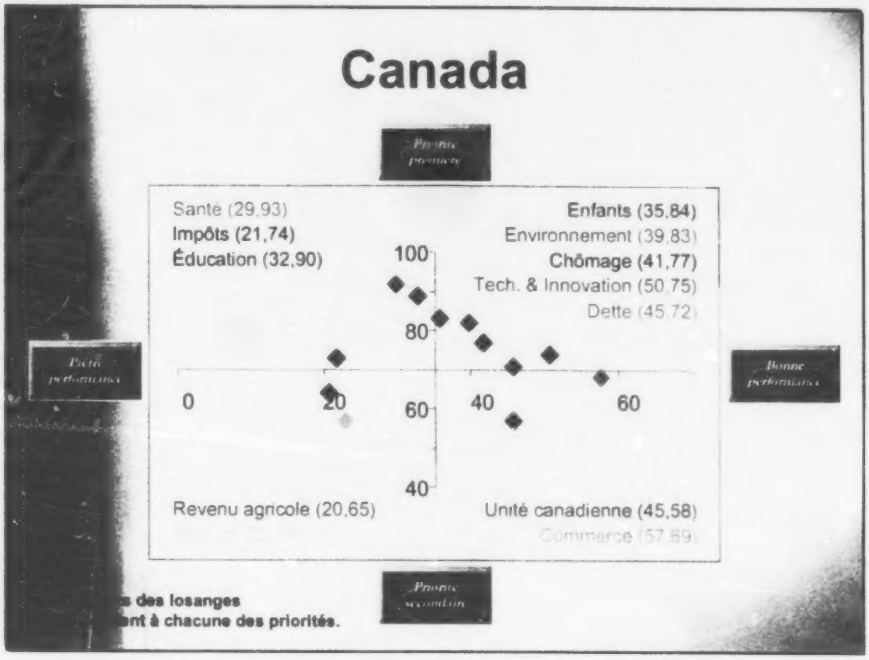
SECTEUR	BONNE PERFORMANCE %	MAUVAISE PERFORMANCE %	NET (% BONNE MOINS % MAUVAISE)
Promotion du commerce	58	10	+48
Technologie et innovation	50	16	+34
Amélioration du bien-être de la population dans d'autres pays	47	17	+30
Sécurité alimentaire	45	21	+24
Unité canadienne	45 (37 au Québec)	25 (34 au Québec)	+20 (+3 au Québec)
Dette	45	27	+18
Chômage (+14 depuis l'automne 1999)	41	28	+13
Environnement	39	27	+12
Criminalité	38	31	+7
Bien-être des enfants	35	31	+4
Perspectives d'emplois pour les jeunes	34	33	+1
Questions Autochtones	32	32	0
Éducation (-9 depuis l'automne 1999)	32	38	-6
Gestion des pêches	22	37	-15
Revenu agricole	20	39	-19
Soins de santé (-14 depuis l'automne 1999)	29	49	-20
Sans-abri	18	49	-31
Impôts	21	52	-31
Questions agricoles (demandées seulement dans les Prairies)	16	56	-40

- Les répondants étaient invités à évaluer la performance du gouvernement sur ces mêmes secteurs, sur une échelle de 1 à 7.
- La promotion du commerce est l'élément pour lequel le gouvernement obtient l'évaluation la plus positive : 58 % des Canadiens et des Canadiennes jugent que la performance du gouvernement dans ce secteur est bonne. Les répondants qui ont accordé au gouvernement une bonne évaluation pour la promotion du commerce international l'ont fait en raison des missions commerciales, de l'Organisation mondiale du commerce et de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA).
- La performance du gouvernement sur la question de l'unité canadienne est positive pour 45 % des répondants. Ceux qui estiment que la performance du gouvernement est bonne ont tendance à mentionner le projet de loi sur la « clarté référendaire ». Quant à ceux qui accordent une mauvaise performance au gouvernement, ils l'ont fait pour les raisons suivantes : son projet de loi sur la « clarté référendaire », son inaction et sa trop grande insistance sur le dossier de l'unité canadienne.
- Un grand nombre de répondants (41 %) ont accordé une bonne performance au gouvernement en ce qui a trait au chômage. La plupart de ceux qui estiment que la performance du gouvernement est bonne le font en raison de ses politiques qui, selon eux, ont entraîné la création de nouveaux emplois. Ceux qui lui ont attribué une mauvaise performance évoquent son inaction, la récente controverse entourant les subventions et les contributions gouvernementales, et la situation déplorable dans laquelle se trouve l'économie.
- Les autres priorités pour lesquels le gouvernement obtient une bonne performance sont : le bien-être de la population dans d'autres pays, la sécurité alimentaire et la gestion de la dette.

- Le gouvernement obtient une cote très négative au chapitre du revenu agricole : 39 % des répondants affirment que sa performance est mauvaise par rapport à 20 % qui estiment qu'elle est bonne (écart net de -19 %). Les Canadiens et les Canadiennes qui lui accordent une mauvaise performance évoquent son manque d'action, son programme d'aide au développement (qu'ils jugent inadéquat), les répercussions des accords commerciaux (OMC) et les politiques de la Commission canadienne du blé.
- La performance nette du gouvernement sur la question des soins de santé est négative : près de la moitié des répondants (49 %) estiment que sa perfomance est mauvaise, alors que seulement trois sur dix (29 %) disent qu'elle est bonne (écart négatif de 20 points). Ceux qui lui accordent une performance favorable mentionnent une hausse du financement. Ceux qui lui accordent une mauvaise performance mentionnent une baisse du financement, une augmentation insuffisante du financement et un manque d'action.
- C'est au chapitre des sans-abri (suivi des impôts) que le gouvernement obtient sa cote la plus faible parmi les 18 priorités évaluées. Près de la moitié, (49 %) des répondants, lui accordent une mauvaise performance, comparativement à 18 % pour une bonne performance (écart de -31 % pour la question des sans-abri). La plupart de ceux qui estiment que la performance du gouvernement est bonne mentionnent un financement accru. Quant à sa mauvaise performance, on l'attribue aux compressions budgétaires, au financement généralement insuffisant pour les sans-abri et au manque d'action du gouvernement.
- Mentionnons que le sondage a été effectué avant la conclusion des ententes avec le Manitoba et la Saskatchewan en matière d'aide aux agriculteurs, et avant le discours du Budget.

II

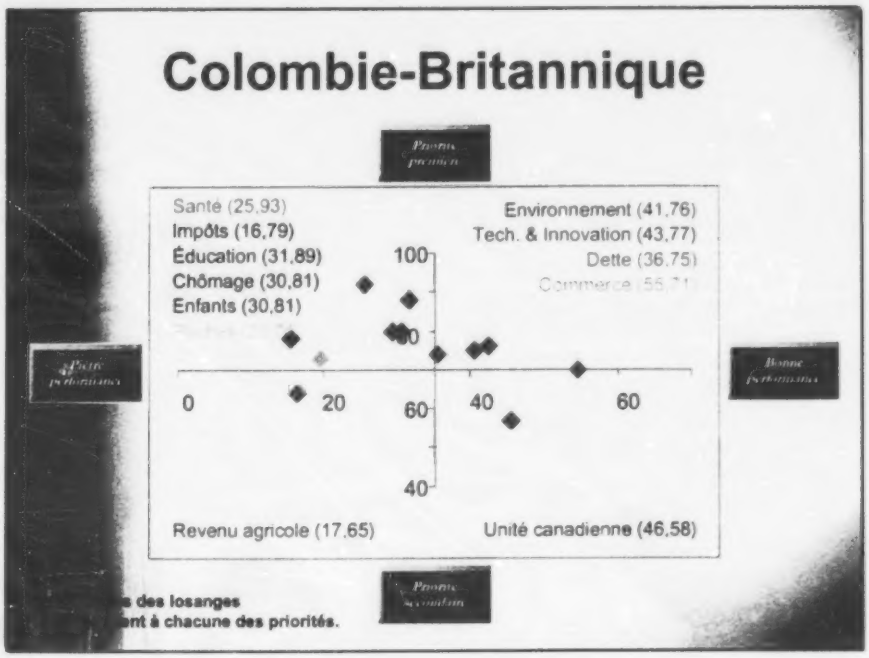
Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- Le tableau, ci-dessus, révèle que l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes estiment que la qualité de la vie (santé, éducation) et les impôts devraient être considérés comme des défis majeurs de communication, puisqu'ils croient qu'il s'agit là de fortes priorités, alors que, pour eux, la performance du gouvernement à ce chapitre est mauvaise. En revanche, alors qu'ils jugent les questions scientifiques (l'environnement et la technologie) et la gestion de l'économie (le chômage et la gestion de la dette) comme prioritaires, ils estiment que le gouvernement performe bien à cet égard.
- Les questions liées à l'exploitation des ressources (revenu agricole et pêches) représentent également des défis pour le gouvernement, tandis que la promotion du commerce et l'unité canadienne sont perçus comme des points forts.

Le tableau ci-dessus indique, dans le cas des onze questions soumises aux répondants, la proportion des participants à l'enquête qui leur accordent un niveau de priorité « élevé » (5, 6 ou 7 sur une échelle de 1 à 7) et la proportion de participants qui attribuent une « bonne » performance au gouvernement (5, 6 ou 7, sur une échelle de 1 à 7). Les losanges indiquent où se situe chaque question par rapport à leur priorité et à la cote que recueille le gouvernement. Plus le pourcentage de participants qui attribuent une « bonne » performance au gouvernement est élevé, plus le losange correspondant apparaît à l'extrémité droite du tableau (bonne performance). De la même manière, plus le niveau de priorité est élevé, plus le losange correspondant se retrouve au haut du tableau (priorité première).

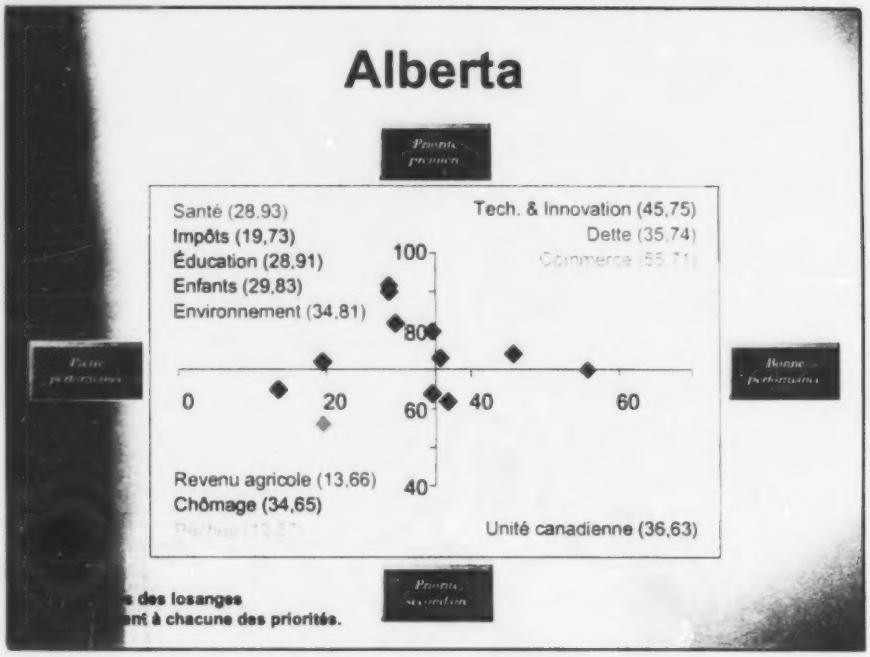
Les questions qui ont fait l'objet d'une mesure apparaissent à côté du pourcentage de participants qui affirment que la performance du gouvernement est « bonne » et du pourcentage de ceux qui lui accordent un « haut » niveau de priorité. Par exemple, en ce qui concerne la question de l'*unité canadienne*, les chiffres 45 et 58 signifient que 45 % des répondants attribuent une « bonne » cote de performance au gouvernement et que 58 % accordent à ce sujet un « haut » niveau de priorité.



- Le tableau, ci-dessus, indique le rang qu'occupent ces questions en Colombie-Britannique, en ce qui a trait à leur priorité et à la performance du gouvernement.
- Alors que le tableau pour la Colombie-Britannique présente de nombreuses similitudes avec celui de l'ensemble du Canada, le lecteur constatera que le gouvernement est confronté à de nombreux défis en matière de communications dans cette province. La question des pêches pose un défi particulier en Colombie-Britannique, car il s'agit là d'une priorité plus importante que pour le reste du pays. La qualité de la vie (soins de santé, éducation et bien-être des enfants) représente également un problème pour le gouvernement qui a obtenu de faibles cotes à ce chapitre.
- Par contre, le gouvernement fait excellente figure dans les domaines du commerce, de la technologie et de l'environnement.

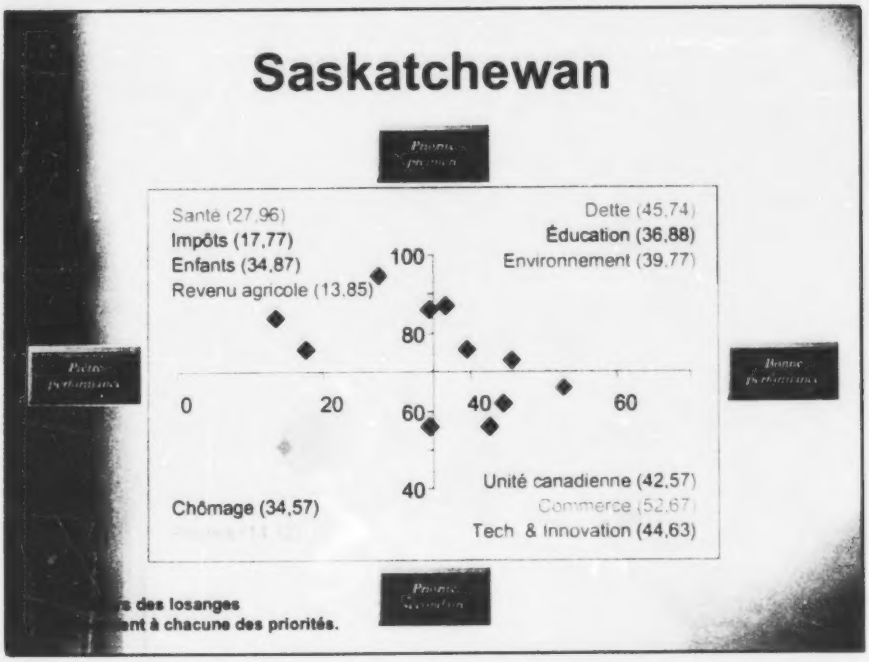
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- En Alberta, comme en Colombie-Britannique, la qualité de la vie (santé, éducation et bien-être des enfants) et les impôts sont des questions incontournables pour le gouvernement. Le gouvernement paraît aussi plus faible sur les questions liées à la gestion de l'économie (chômage et gestion de la dette) que dans le reste du pays.
- En Alberta, le commerce et la technologie sont les principales forces du gouvernement.
- La performance du gouvernement en matière de revenu agricole est jugée moins bonne en Alberta, bien que la population, dans son ensemble, n'en fasse pas l'une de ses premières priorités. Il faut toutefois noter que la priorité accordée au revenu agricole est beaucoup plus importante dans les régions rurales de la province où la performance du gouvernement sur cette question est perçue comme beaucoup moins satisfaisante.

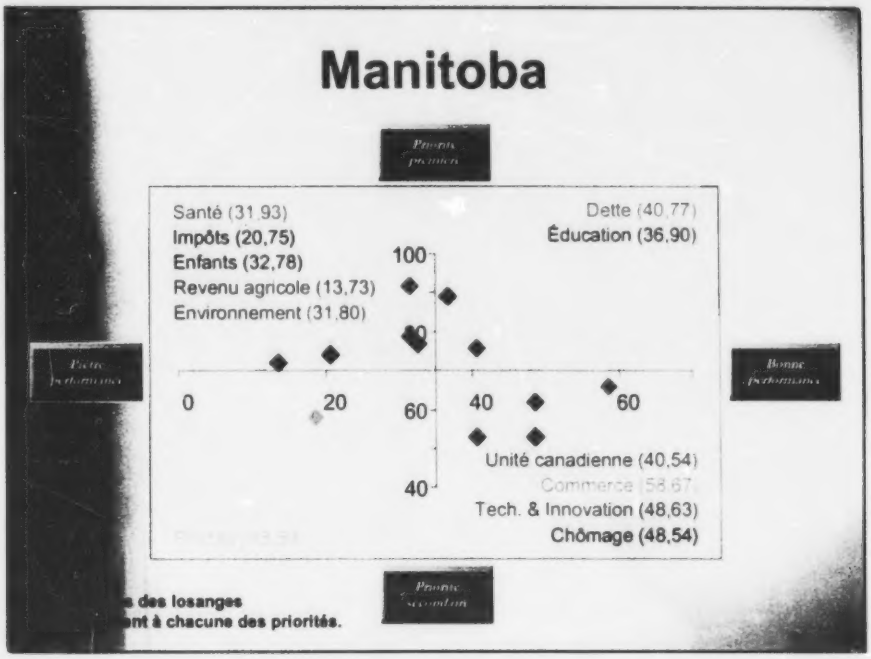
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- En Saskatchewan, le revenu agricole représente le plus grand défi pour le gouvernement. La priorité accordée à cette question y est plus grande que dans toute autre province, alors que la performance du gouvernement est évaluée très négativement. Dans les régions rurales, la priorité accordée au revenu agricole est un peu plus élevée qu'en milieu urbain, alors que la performance du gouvernement est basse dans les deux cas.
- Les questions liées à la qualité de la vie (la santé et le bien-être des enfants, mais non l'éducation) et aux impôts représentent, comme ailleurs, les autres grands défis pour le gouvernement. Par contre, la gestion de l'économie et l'environnement sont des points forts. Les résultats obtenus par le gouvernement en matière de création d'emplois sont moins importants dans cette province, puisque la gestion du chômage est considérée relativement moins prioritaires. Le commerce, la technologie et l'unité canadienne sont aussi des points forts pour le gouvernement dans cette province.

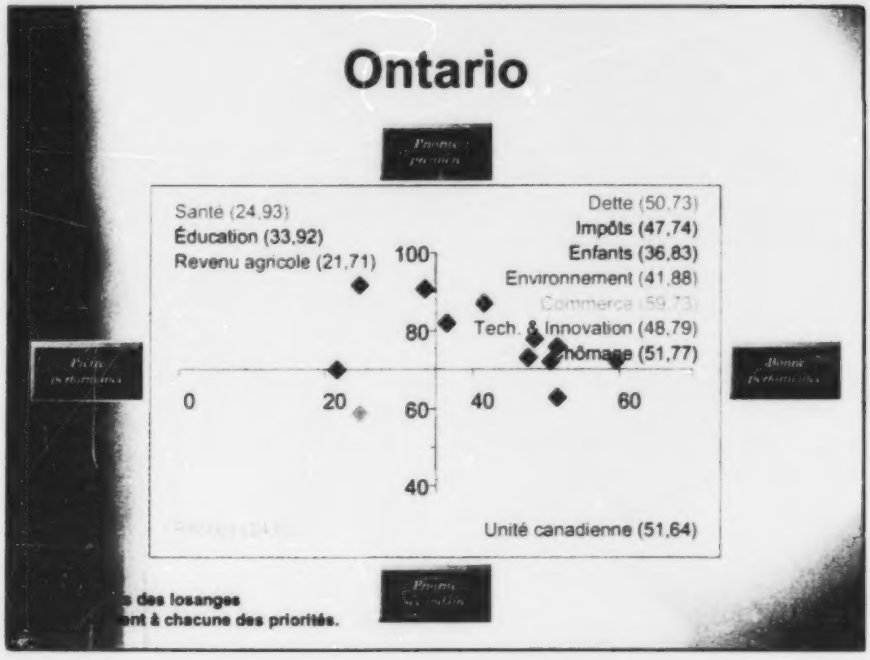
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- La question du revenu agricole représente aussi un défi au Manitoba. La priorité accordée au revenu agricole est supérieure à la moyenne nationale (73 % comparé à 65 % pour l'ensemble du Canada), alors que seulement 13 % des résidants du Manitoba accordent une bonne performance au gouvernement sur cette question.
- La qualité de la vie (les soins de santé et le bien-être des enfants, mais non l'éducation) et les impôts sont les autres principaux défis du gouvernement en matière de communications. C'est au chapitre de la gestion de la dette que le gouvernement obtient sa meilleure cote au Manitoba. Le commerce, la technologie et l'unité canadienne sont également des points forts pour le gouvernement.

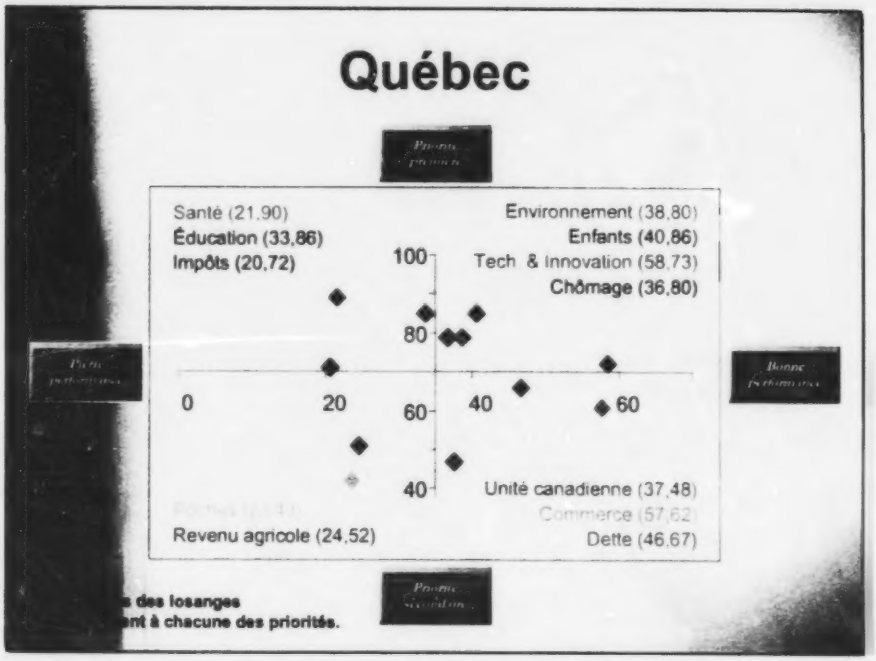
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- Les soins de santé représentent un important défi pour le gouvernement en Ontario (en raison du niveau élevé de priorité qui lui est accordé et du faible niveau de performance attribué au gouvernement sur cette question). L'éducation et les impôts constituent également des défis de taille pour le gouvernement.
- En revanche, le gouvernement fait bonne figure dans plusieurs domaines, notamment en ce qui a trait à la gestion économique (chômage, commerce et dette) et aux questions scientifiques (environnement et technologie). En Ontario, bien que la question de l'unité canadienne soit une priorité à laquelle on accorde moins d'importance, le gouvernement s'y voit attribuer une performance positive.

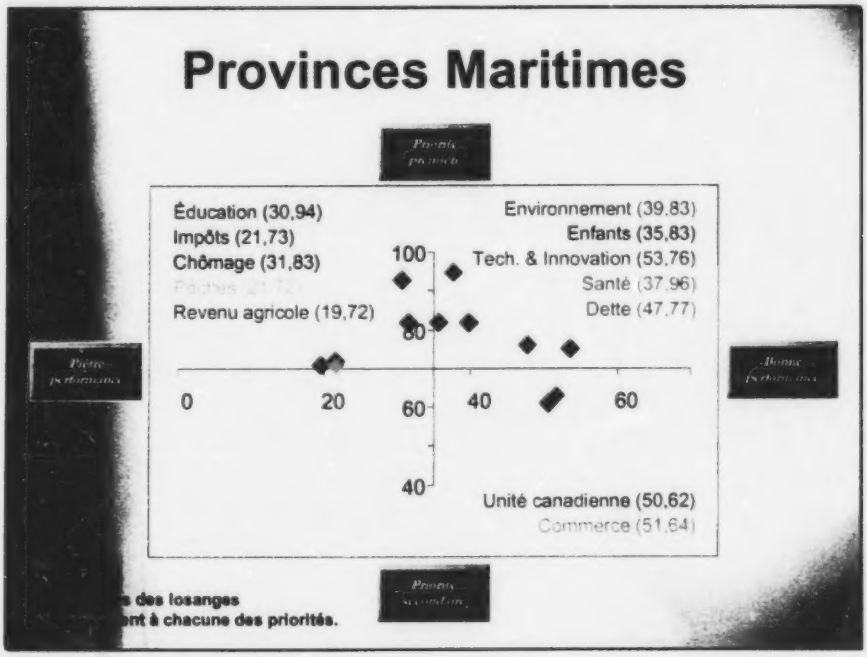
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- Au Québec, tout comme dans les autres provinces, les soins de santé représentent un important défi de communications pour le gouvernement. Par ailleurs, même si l'éducation et les impôts constituent eux aussi des défis à relever, on trouve de nombreuses forces au Québec, notamment sur les plans du chômage et des questions scientifiques (environnement et technologie).
- En outre, l'évaluation des répondants est assez positive au chapitre du bien-être des enfants, de la gestion de la dette, de l'unité canadienne et du commerce. Par contre, le revenu agricole et les pêches sont considérés comme étant des priorités de second plan.

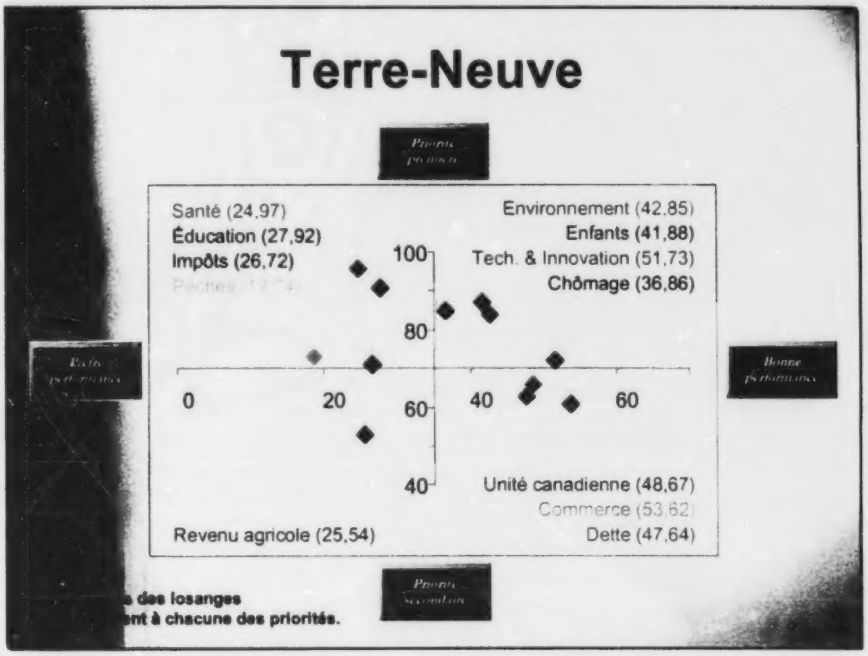
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- Dans les provinces Maritimes (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Île-du-Prince-Édouard) les défis à relever et les occasions à saisir sont uniques, en comparaison aux autres régions du pays. Le gouvernement du Canada y fait bonne figure à maints égards, mais il doit également relever de nombreux défis.
- La gestion des ressources (pêches et revenu agricole) est un des dossiers où les communications doivent être améliorées, car la cote du gouvernement à ce chapitre est peu élevée. L'éducation, qui est l'une des grandes priorités de la population, pose également un défi particulier au gouvernement. Bien que le chômage soit également un défi dans cette région (en raison de la faible cote attribuée à sa performance), les soins de santé, quant à eux, y occupent une place moins importante que dans le reste du pays (en raison d'une cote de performance relativement élevée). Comme dans toutes les autres régions, la question des impôts représente un défi de taille.
- Le gouvernement obtient ses meilleures cotes dans les domaines scientifiques (environnement et technologie) et pour la gestion de la dette. Les autres points forts sont le commerce et l'unité canadienne.

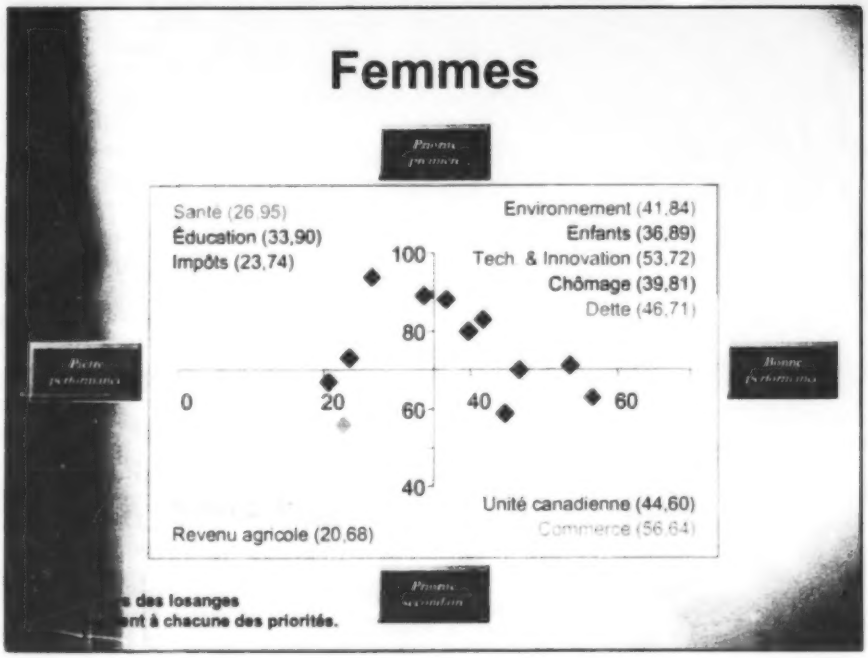
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- À Terre-Neuve, les pêches constituent un défi majeur si l'on en juge par la mauvaise cote de performance accordée au gouvernement sur cette question. Les dossiers ayant trait à la qualité de la vie (soins de santé et éducation) sont préoccupants, car la population de Terre-Neuve les place à un niveau de priorité élevé. La question des impôts représente également une difficulté qui est exprimée par la cote peu élevée que les répondants attribuent à la performance du gouvernement à ce chapitre.
- Les points forts pour le gouvernement incluent l'environnement et la technologie. Le gouvernement obtient aussi une bonne cote de performance en matière de chômage. Comme dans les autres régions, le commerce, l'unité canadienne et la dette sont des atouts pour le gouvernement du Canada.

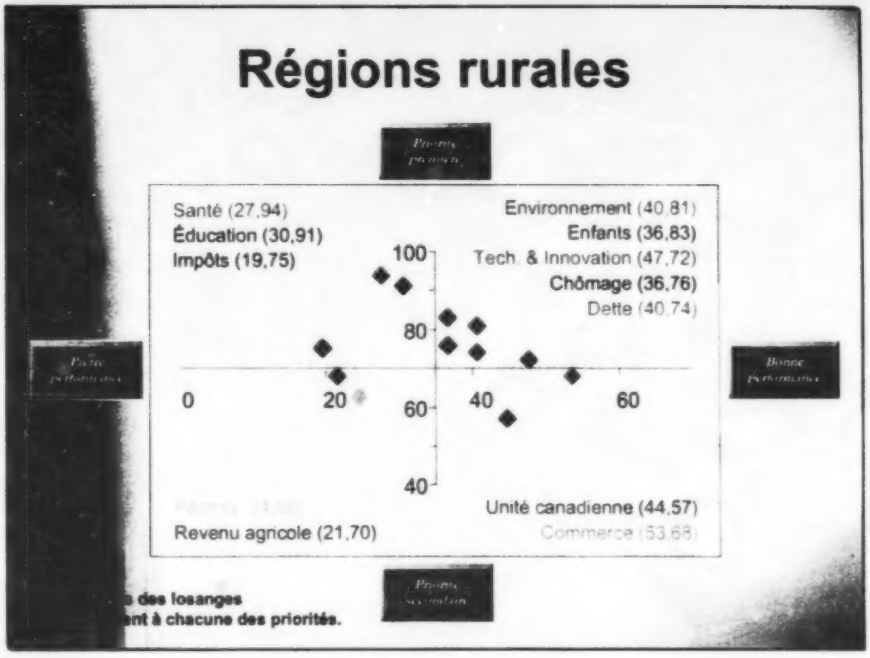
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- Aux yeux des femmes, les soins de santé occupent un niveau de priorité très élevé. Comme elles attribuent une faible évaluation à la performance du gouvernement à cet égard, on peut penser qu'il s'agit d'un enjeu extrêmement important pour ces dernières. Par ailleurs, les femmes accordent une forte priorité à l'éducation, et elles estiment que la performance du gouvernement sur le plan des impôts est faible.
- Les questions économiques (chômage et dette), l'environnement et la technologie sont des points forts pour le gouvernement auprès des femmes. En ce qui concerne le bien-être des enfants, la cote accordée est meilleure que celle attribuée aux autres domaines liés à la qualité de la vie. Bien qu'elles accordent moins d'importance aux questions du commerce et de l'unité canadienne, elles jugent qu'en ces domaines la performance du gouvernement est bonne.

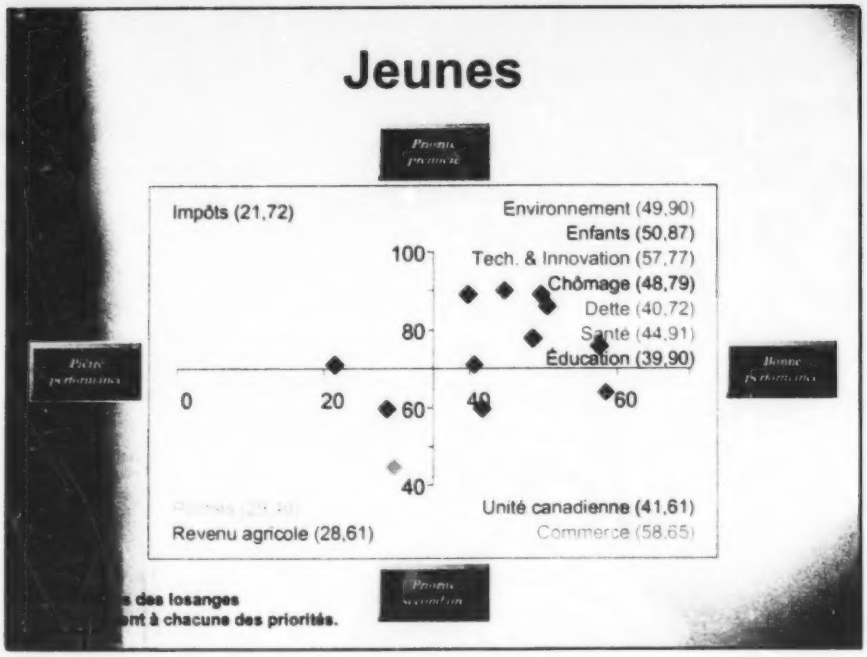
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- Parmi les plus grands défis que le gouvernement a à relever dans les régions rurales, se retrouvent la qualité de la vie (soins de santé et éducation) et les impôts. Les principales forces du gouvernement dans ces régions comprennent notamment : la gestion de l'économie (chômage et dette), l'environnement et la technologie.
- La proportion des répondants qui attribuent un degré de priorité élevé au revenu agricole est seulement un peu plus élevée dans les régions rurales (70 %) que dans les régions urbaines (64 %). De plus, la proportion qui accorde une bonne cote de performance au gouvernement à cet égard est à peu près la même dans ces deux régions (21 % et 19 % respectivement). Il semble que les cotes déterminant la priorité et la performance du gouvernement au chapitre du revenu agricole varient davantage d'une province canadienne à l'autre (voir les tableaux pour la Saskatchewan et le Manitoba) que des régions rurales aux régions urbaines dans leur ensemble.

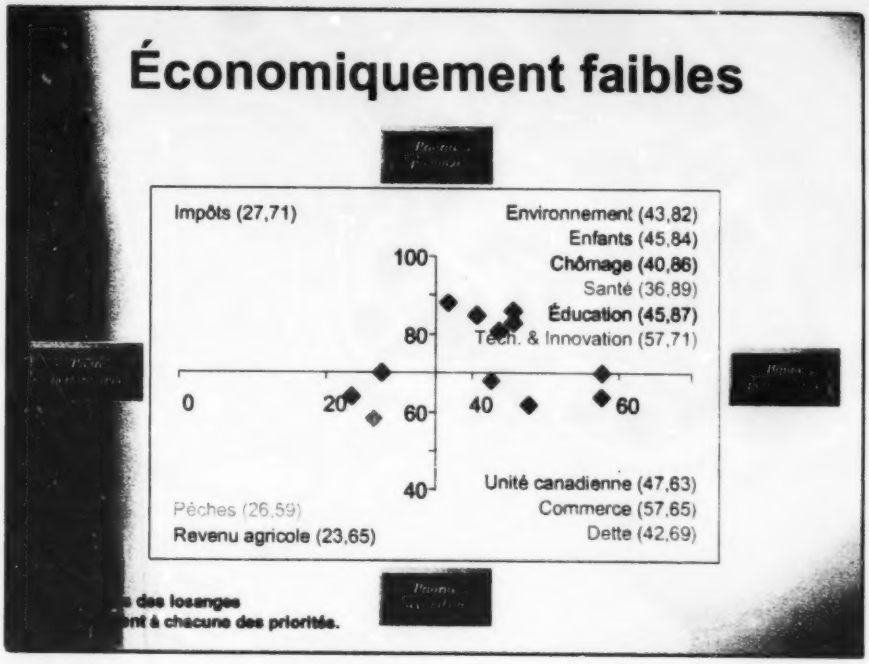
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- Parmi les jeunes adultes (16 - 24 ans), les impôts constituent un des défis les plus importants pour le gouvernement (la question des impôts est un défi dans toutes les régions du Canada et parmi tous les groupes sociodémographiques).
- Le gouvernement marque des points auprès des jeunes dans de nombreux domaines : gestion de l'économie (chômage et dette) et questions scientifiques (environnement et technologie). L'opinion des jeunes diffère aussi de celle de la plupart des autres Canadiens et Canadiennes en ce qui a trait aux dossiers liés à la qualité de la vie (soins de santé, éducation et bien-être des enfants), en accordant une bonne performance au gouvernement à ce chapitre.

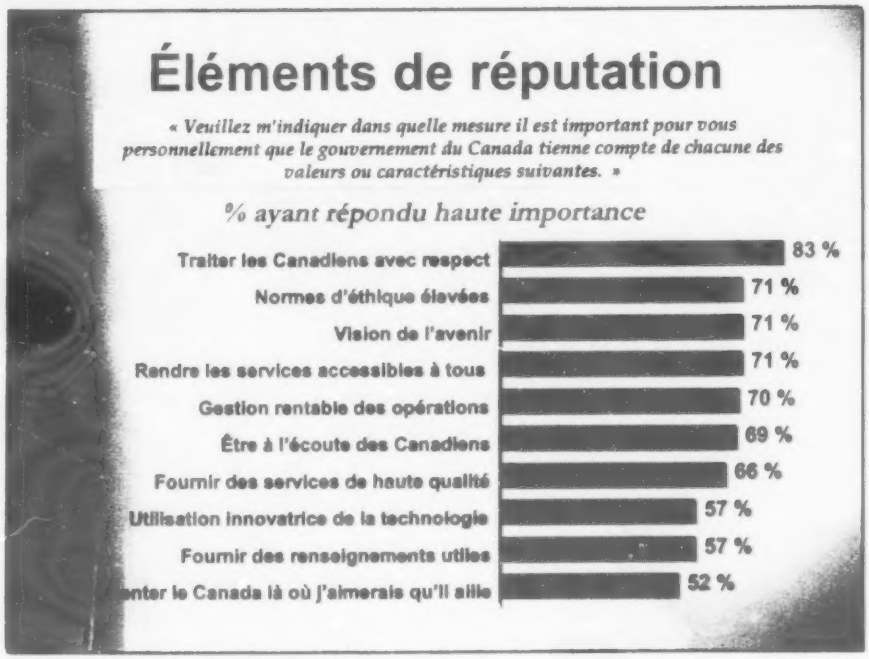
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- La question des impôts parmi les Canadiens et les Canadiennes qui éprouvent un certain degré d'insécurité économique (personnes dont le revenu familial est inférieur à 20 000 $) représente un très grand défi pour le gouvernement du Canada, comme dans le reste de la population. Le gouvernement reçoit aussi une faible cote au niveau de la gestion des ressources (revenu agricole et pêches).
- En revanche, le gouvernement est bien perçu dans les dossiers touchant la qualité de la vie (soins de santé, éducation et bien-être des enfants), le chômage, l'environnement et la technologie.

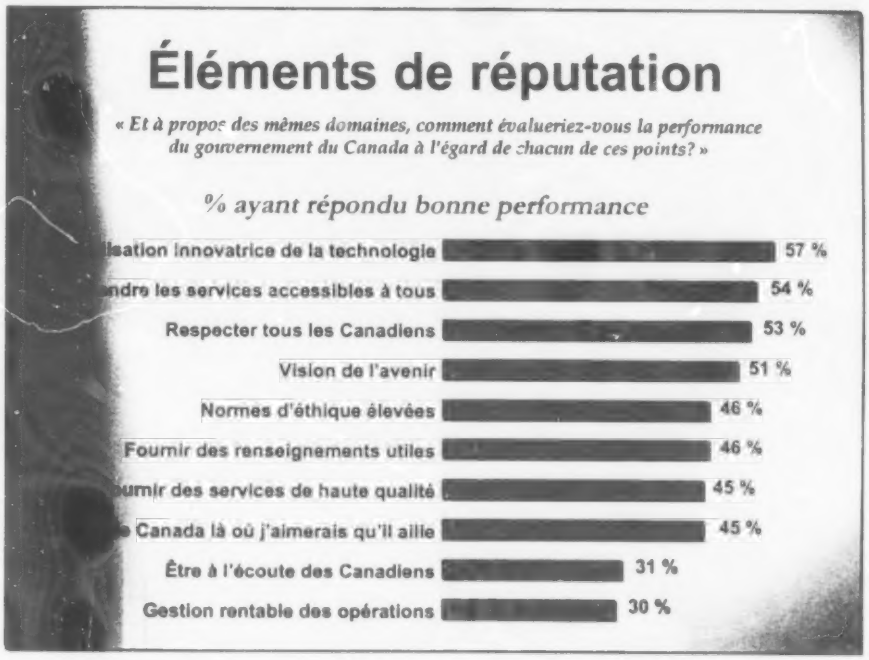
On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



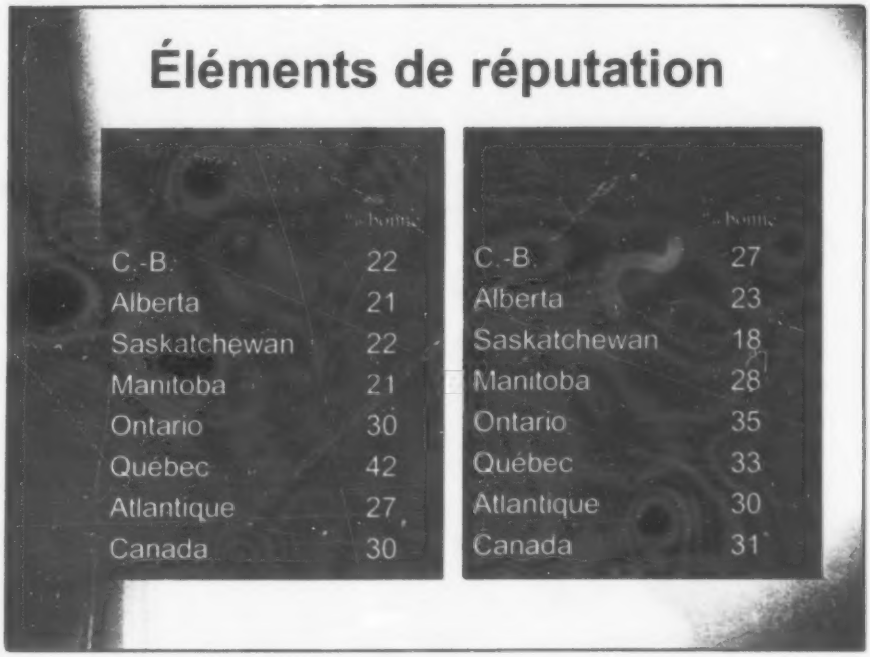
- Les répondants ont été invités à coter, à partir de 10 éléments, sur une échelle de 1 à 100, la réputation du gouvernement du Canada. Le tableau, ci-dessus, montre que *le respect des Canadiens et des Canadiennes* est le facteur le plus important, et ce, dans toutes les régions du pays et par tous les groupes sociodémographiques.
- Cinq éléments constituaient un deuxième ensemble de priorités : *normes d'éthiques élevées* (71 %), *vision de l'avenir* (71 %), *services accessibles à tous* (71 %), *gestion rentable des opérations* (70 %) et *capacité d'être à l'écoute de tous les Canadiens et les Canadiennes* (70 %). Les femmes ont accordé plus d'importance aux *normes d'éthique élevées* (75 %) et pour *l'écoute de tous les Canadiens et Canadiennes* (74 %).

II

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



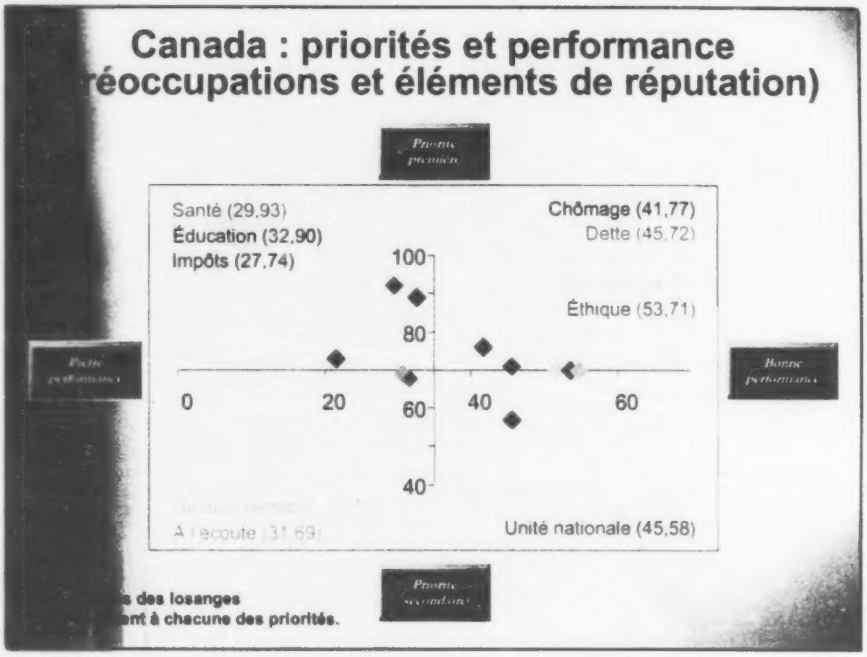
- On a aussi demandé aux Canadiens et aux Canadiennes de coter la performance du gouvernement en ce qui a trait à ces dix éléments.
- *L'innovation en matière de technologie* se retrouve au tout début de la liste. Le gouvernement recueille une cote particulièrement élevée chez les personnes de moins de 25 ans (65 % d'entre eux estiment que la performance du gouvernement est bonne).
- La cote du gouvernement est relativement bonne pour ce qui est de la prestation des services, c'est-à-dire pour sa capacité de *rendre les services accessibles à tous* et de *fournir des services de haute qualité*.
- Le gouvernement obtient des cotes passablement élevées pour le *respect porté à tous les Canadiens et Canadiennes* et pour ses *normes d'éthique élevées*.
- Le gouvernement recueille une plus faible cote en ce qui a trait à *l'écoute des Canadiens et Canadiennes* (voir également le tableau à la page 7).
- Le gouvernement obtient des cotes positives moyennement élevées pour sa *vision de l'avenir* et son *leadership*, et des cotes qui sont en général acceptables en ce qui concerne la *pertinence des renseignements offerts à la population*.
- La cote la plus faible qui lui a été assignée concerne la *gestion rentable des opérations* (voir également le tableau à la page 7).



- Le tableau, ci-dessus, fait état des fluctuations régionales dans la cote de performance du gouvernement à deux niveaux : *gestion rentable des opérations* et *écoute des Canadiens et Canadiennes*. Les cotes les plus faibles proviennent des Prairies et de la Colombie-Britannique. Sur le plan de la gestion des opérations, seulement 30 % de l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes accordent une bonne note au gouvernement, et dans l'Ouest canadien, les cotes sont encore plus faibles : 22 % en Colombie-Britannique; 21 % en Alberta; 22 % en Saskatchewan; 21 % au Manitoba.
- Sur le plan de *l'écoute des Canadiens et Canadiennes*, le gouvernement récolte également des notes inférieures à la moyenne dans les provinces de l'Ouest; seulement 27 % des Britanno-Colombiens, 23 % des Albertains, 18 % des Saskatchewanais et 28 % des Manitobains lui attribuent une note favorable.

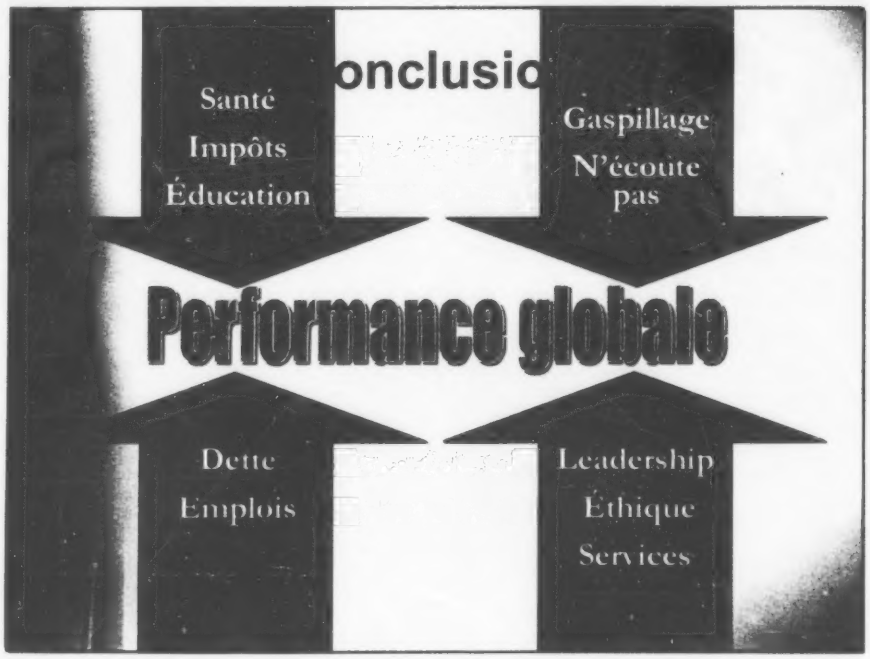
II

Enquête sur les communications : À l'écoute des Canadiens



- Lorsqu'on compare les éléments de réputation avec les grandes préoccupations des Canadiens et des Canadiennes, dans le tableau ci-dessus, on remarque que les éléments de réputation sont principalement concentrés autour de deux points.
- Sur le plan du leadership, de l'éthique et des services, les Canadiens et les Canadiennes accordent au gouvernement une note positive (en haut à droite du tableau), au même titre que les questions économiques (gestion de la dette et chômage). La population accorde une bonne performance au gouvernement sur ces attributs.
- En ce qui concerne la gestion rentable des opérations et l'écoute des Canadiens et Canadiennes, la cote du gouvernement est assez faible, se rapprochant de celle accordée pour sa performance au chapitre des impôts et de la santé.

On trouvera, au bas de la page 21, des renseignements relatifs aux tableaux.



- Par conséquent, même si la cote de performance du gouvernement demeure relativement stable, sa performance est soumise à des fluctuations dans l'opinion publique, et ce, tant sur le plan des politiques que sur celui de la gestion.
- Du côté négatif, en ce qui concerne la qualité de la vie (soins de santé, éducation et bien-être des enfants) et les impôts, le gouvernement est mal perçu par la plupart des groupes sociodémographiques, presque partout au pays. De plus, les cotes attribuées à la performance du gouvernement sont faibles en ce qui a trait à la gestion rentable des opérations et à l'écoute des Canadiens et Canadiennes.
- Du côté positif, le gouvernement est extrêmement bien coté pour sa performance dans les dossiers liés à la gestion économique (création d'emplois et gestion de la dette). Au chapitre du chômage, notamment, sa cote est nettement plus élevée qu'il y a quatre mois. En outre, une bonne performance au chapitre du leadership, de l'éthique et des services, combiné à une évaluation positive au plan de l'économie, a contribué à équilibrer sa performance d'ensemble durant cette période.
- Il est aussi important de noter que certains dossiers ont une dimension régionale : revenu agricole en Saskatchewan et au Manitoba, et gestion des pêches en Colombie-Britannique, dans les provinces Maritimes et à Terre-Neuve. Le gouvernement fait piètre figure sur ces questions.
- Deux forces au chapitre des communications devraient aussi être mentionnées. En effet, le gouvernement est perçu comme performant bien sur deux questions relativement prioritaires : l'environnement et la technologie. Les jeunes Canadiens et Canadiennes semblent particulièrement satisfaits de la performance du gouvernement à cet égard.